

TENDENCIAS DE LA RSE EN LAS EMPRESAS CUCUTEÑAS

Prioridades Y Tendencias De Las Acciones Responsables De
Las Empresas Cucuteñas Y Su Relación Con
La Responsabilidad Social Global

Jimena Del Pilar Reyes Murillo

Universidad Nacional Abierta Y A Distancia - UNAD

Cead Pamplona, 2013

Prioridades Y Tendencias De Las Acciones Responsables De
Las Empresas Cucuteñas Y Su Relación Con
La Responsabilidad Social Global

JIMENA DEL PILAR REYES MURILLO

Código 37.443.188

Directora: Yolanda González

Administradora de Empresas

Especialista en Dirección de Universidades

Magíster en Recursos Humanos y Gestión del Conocimiento

Universidad Nacional Abierta Y A Distancia - Unad

Escuela De Ciencias Administrativas, Económicas,

Contables Y De Negocios.

Programa Administración De Empresas

Cead Pamplona, 2013

ACTA DE PRESENTACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO

AUTORA: JIMENA DEL PILAR REYES MURILLO

TITULO: PRIORIDADES Y TENDENCIAS DE LAS ACCIONES
RESPONSABLES DELAS EMPRESAS CUCUTEÑAS Y SU RELACION CON LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL GLOBAL

APROBADO:_____ RECHAZADO:_____

CALIFICACION:_____

OBSERVACIONES:

DIRECTOR: YOLANDA GONZALEZ

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Especialista en Dirección de Universidades.

Magíster en Recursos Humanos y Gestión del Conocimiento

JURADOS: _____

PAMPLONA,

Contenido

	Pag.
1. Título	11
2. Planteamiento del problema	12
3. Objetivos	16
3.1. Objetivo general	16
3.2. Objetivos específicos	16
4. Justificación	17
5. Marco de Referencia	20
5.1 Marco teórico	20
5.1.1 Antecedentes históricos universales	20
5.1.1.1. Teorías instrumentalistas	20
5.1.1.2 Teorías integradoras	22
5.1.1.3 Teorías de carácter político	23
5.1.1.4 Teorías sobre la ética y la moral en los negocios	24
5.1.2 Antecedentes históricos colombianos	26
5.1.2.1 Contexto histórico preliminar	26
5.1.2.2 Etapas en la historia de la RSE en Colombia	28
5.1.3 Aportes de los sistemas de sostenibilidad estandarizados	28

5.1.3.1 ISO 26000	29
5.1.3.2 GRI	30
5.1.3.3 Pacto Global	32
5.1.3.4. SGE 21	33
5.2 Marco Conceptual	34
5.2.1 Responsabilidad social	34
5.2.1.1. Aspecto económico	34
5.2.1.2. Aspecto medioambiental	36
5.2.1.3. Aspecto social	36
5.2.1.4 Consideraciones aclaratorias sobre el concepto de RSE	36
5.2.2. Modelo triangular de RSE	37
5.2.2.1 Derechos humanos	37
5.2.2.2 Sostenibilidad	38
5.2.2.3 Ética empresarial	39
5.2.2.4 Negocios Inclusivos	40
5.2.2.5 Bienestar laboral	40
5.2.2.6 Stakeholders o grupos de interés	41
5.2.2.6.1 Empleados	41
5.2.2.6.2 Clientes	41
5.2.2.6.3 Comunidad, vecinos, sociedad civil	42
5.2.2.6.4 Proveedores	42

5.3 Marco Contextual	43
5.3.1 Descripción física	43
5.3.1.1 Localización geográfica	43
5.3.1.2. Temperatura	43
5.3.1.3. Hidrografía	43
5.3.2. División político-administrativa	44
5.3.2.1 División territorial urbana	44
5.3.2.2 División territorial rural	44
5.3.3. Aspecto demográfico	45
5.3.4. Evolución histórica	47
5.3.4.1. Datos históricos antes y después del terremoto de 1875	47
5.3.4.2. Evolución del Sector Educativo	47
5.3.4.3. Evolución del Sector Económico	48
5.3.4.4. Evolución de servicios públicos	49
5.3.4.5. Evolución del transporte	50
5.3.5. Descripción económica	51
5.4 Marco Legal	52
5.4.1 Importancia de la legislación de la RSE	52
5.4.2 Legislación en Colombia	52
5.4.2.1 Aproximaciones normativas desde la Constitución Política	52
5.4.2.2 Proyectos de ley en el Congreso	53
5.4.2.3. Normatividad ambiental en Colombia	57
5.4.2.4 Otras consideraciones	58

5.4.3. Legislación internacional	59
5.4.3.1 Ley de Economía sostenible	59
5.4.3.2 Ley de BRSA	60
5.4.3.3 Ley de Grenelle 2	61
6. Hipótesis de Trabajo	62
6.1 Hipótesis	62
6.2 Categorías	62
6.3 Subcategorías	62
7. Metodología	63
7.1. Naturaleza de la Investigación	63
7.1.1. Según el tipo de estudio	63
7.1.2. Según la naturaleza de la información recolectada	63
7.2. Población y muestra	64
7.3. Método de Investigación	65
7.4. Instrumentos para la recopilación de la información	65
7.4.1 Fuentes primarias	65
7.4.2 Fuentes secundarias	65
7.4.3 Técnicas de recolección de información	66
8. Realización de la investigación	67
8.1 Recolección de Información	67
8.2. Descripción de la población objeto de estudio y recolección de información	67

8.2.1 Agencia de Aduanas Representaciones J. Gutiérrez y CIA Ltda.	68
8.2.2. J.J. Pita y CIA Ltda.	69
8.2.3. Arrocería Gelvez	72
8.2.4 Cooperativa Agropecuaria de Norte de Santander – COAGRONORTE	74
8.3 Análisis e interpretación de los datos	77
8.3.1 Entrevistas	77
8.3.2 Análisis desde la perspectiva de Sostenibilidad	88
8.3.3 Análisis desde el interés por la imagen corporativa	89
8.3.4 Análisis desde las subcategorías de la Hipótesis	90
8.3.5 Análisis desde la herramienta Diagnosticarse	92
8.4 Informes de Sostenibilidad	93
8.5 Interpretación de los datos	93
8.6 Diseño de Estrategias o propuesta	96
8.6.1 Capacitación empresarial a nivel interno	96
8.6.2 Gestión RSE	96
8.6.2.1 Emprendimiento social	97
8.6.2.2 Negocios Inclusivos	97
8.6.2.3 Alianzas Público-privadas	97
8.6.2.4 Diálogos con grupos de interés	97
8.6.2.5 Gestión medioambiental	98
8.6.3 Sugerencias para Fenalco	98
8.6.4 Referencia otros casos a nivel nacional	98
8.6.4.1 Indupalma	99
8.6.4.2 Surtigas	100
8.6.4.3 Valentina Auxiliar Carrocera S.A.	100

9.	Cronograma	102
10.	Recursos	103
10.1	Humanos	103
10.2	Metodológicos	103
10.3	Económicos	103
11.	Presupuesto	104
12.	Conclusiones y consideraciones finales	105
13.	Referencias bibliográficas	107
14.	Anexos	112

Índice De Tablas Y Figuras

	Pg.
Tabla 1. Comparativo de proyectos de Ley sobre RSE en Colombia	55-56
Tabla 2. Síntesis de resultados cualitativos obtenidos según aspectos relevantes (I)	94
Tabla 3. Síntesis de resultados cualitativos obtenidos según aspectos relevantes (II)	94
Tabla 4. Recurso humano	103
Tabla 5. Presupuesto	104
Figura 1. Modelo triangular para entender la RSE desde su perspectiva social	37
Figura 2. División político administrativa de Cúcuta	46
Figura 3. Organigrama de J.J. Pita	70
Figura 4– Figura 23. Pregunta 1 – 20	77-87
Figura 24. Cronograma de propuesta de mejoramiento	102
Figura 25. Informe de RSE de Coagronorte según esquema indicado por Fenalco (I)	113
Figura 26. Informe de RSE de Coagronorte según esquema indicado por Fenalco (II)	114
Figura 27. Informe de RSE de Coagronorte según esquema indicado por Fenalco III	115
Figura 28. Informe de RSE de Coagronorte según esquema indicado por Fenalco IV	116
Figura 29 – Figura 48. Instrumentos de recolección de información.	117-136

Título De La Investigación

PRIORIDADES Y TENDENCIAS DE LAS ACCIONES RESPONSABLES DE LAS
EMPRESAS CUCUTEÑAS Y SU RELACION CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
GLOBAL.

Planteamiento Del Problema

La Responsabilidad Social Empresarial RSE o también llamada Responsabilidad Social Corporativa RSC, ha venido ganando una creciente aceptación en el escenario organizacional, debido a la importancia que genera el hecho de que las actuaciones empresariales impacten directa e indirectamente al medio ambiente y a la sociedad civil, con mayor acentuación en los clientes internos, los inversionistas, y los proveedores, logrando implicación todos estos actores y el resto de la sociedad, en la sostenibilidad de la vida, el bienestar humano y la economía mundial.

Desde sus inicios, la RSE ha logrado permear la sociedad civil incidiendo en una realidad que la historia de la humanidad no ha podido solucionar: la inequidad social y la pobreza. Ante tal situación, la RSE ha actuado aportando recursos y esfuerzos, desde diferentes perspectivas, para contribuir con la protección de los derechos humanos y la inclusión social.

En Colombia, el sector privado ha demostrado una creciente sensibilidad y vocación para aportar soluciones a los problemas mencionados, por lo que la RSE desde sus inicios, a través de las primeras grandes empresas de 1920 como Coltejer y Coltabaco, manifestaron su interés solidario, según el énfasis paternalista que correspondía a la época. (Gutiérrez, R., Avella, L., & Villar, R., 2006).

Según la última encuesta realizada en el año 2009 sobre RSE por la ANDI (2011), el 67,4% de las empresas cuentan con una política o estrategia de RSE. Aun con el compromiso constante de la calidad y cumplimiento a los clientes, existen costos y dificultades en el desarrollo de una agenda de RSE, que los empresarios están dispuestos a asumir, por lo que perciben beneficios de las acciones en este tema, las cuales son necesarias para la sostenibilidad de la empresa moderna. El posicionamiento del producto, la reputación de la marca y la imagen corporativa pertenecen a la categoría de marketing que viene siendo una de las más destacadas cuando se trata de medir los impactos de la RSE. Es importante señalar que cuando la empresa inicia este proceso, no solo va a generar y recibir beneficios, sino que

además va asumiendo paulatinamente pautas y políticas en su ambiente interno y externo que fomentan el desarrollo sostenible.

Norte de Santander no ha sido ajeno a las implementaciones de RSE, en el año 2009 la Corporación Fenalco Solidario en la ciudad de Cúcuta hizo el reconocimiento con el sello de Responsabilidad Social a las prácticas de 15 empresas de la ciudad.

Muchas empresas que han obtenido esta distinción, invierten gran cantidad de recurso humano, económico y organizacional para implementar programas asistencialistas y de beneficencia, las cuales por desconocimiento o por motivos que serán objeto de estudio en este trabajo, no aplican un plan estratégico que despliegue prácticas de productividad y sostenibilidad, caracterizaciones que pertenecen a RSE y son requeridas en el mundo de hoy. Por tal razón es necesario indagar sobre las visiones, perspectivas e intenciones de las empresas de la región cuando están desarrollando sus programas socialmente responsables.

El reto es utilizar los programas de RSE de las empresas cucuteñas para afianzar y fortalecer las estrategias que propenden el mejoramiento de la sociedad en términos de desigualdad y pobreza, desde una perspectiva de sostenibilidad, de forma tal que los esfuerzos del sector privado no se vean afectados por los efectos del corto plazo, consecuentes de las acciones filantrópicas o asistencialistas, y a su vez potencien el desarrollo local en lo económico y ambiental.

La responsabilidad social no se trata únicamente de lograr un impacto social a través de acciones benéficas o asistencialistas, y por lo tanto aportarle a la sociedad o mitigar la pobreza, sin tener en cuenta la estructura conceptual que sustenta la RSE y que se pone en acción a través de principios para cumplir con las expectativas de los stakeholders en cuanto a las necesidades en derechos humanos, exigencias éticas y modelos de sostenibilidad.

Al desarrollar esta idea, se hace necesario conocer desde cuales tendencias teóricas se están implementando las prácticas de RSE que se realizan en la ciudad y cuáles son las prioridades e intenciones de los empresarios ejecutivos. Detectar también, si están al margen de la tendencia a nivel internacional, o si por el contrario, cumplen con estas expectativas.

Según las intenciones de los empresarios, y según su concepto de lo que resulta benéfico para la sociedad, ellos adelantan programas sin tener en cuenta el enfoque global, lo cual ocasiona un ineficiente uso de los recursos, a la vez que se desvirtúa el sentido propio y la razón de ser de la RSE.

Formulación Del Problema

¿Según sus intereses y prioridades, las prácticas de tipo asistencialista desarrolladas por las empresas cucuteñas para cumplir con sus programas de Responsabilidad Social Empresarial responden eficazmente a las exigencias de los estándares globales de RSE y contribuyen a construir sostenibilidad?

Sistematización Del Problema

1. ¿Cuáles son las motivaciones, inclinaciones y preferencias que tienen los empresarios al adelantar programas de RSE en la ciudad?
2. ¿Qué aspectos normativos, metodológicos, económicos y ambientales priorizan en sus informes de sostenibilidad?
3. Cuáles son las potencialidades y falencias de las empresas estudiadas tomando como referencia el marco global de la RSE?
4. ¿Qué estrategias se pueden implementar en las empresas cucuteñas para que sus gestiones de RSE tengan un enfoque más holístico y acorde a las tendencias globales y a la sostenibilidad?

Objetivos

Objetivo General

Investigar las inclinaciones, prioridades y enfoques de las prácticas de Responsabilidad Social de las empresas en la ciudad de San José de Cúcuta y describir la repercusión de las acciones benéficas implementadas tanto para la empresa como para sus grupos de interés, según las tendencias globales de RSE.

Objetivos Específicos

1. Indagar las motivaciones, prioridades y preferencias que tienen los empresarios al adelantar programas de RSE en la región.
2. Conocer los aspectos normativos, metodológicos, económicos y ambientales que se priorizan en los informes de sostenibilidad de las empresas estudiadas.
3. Detectar las potencialidades y falencias de las empresas estudiadas teniendo como marco base la tendencia global
4. Diseñar estrategias que se puedan aplicar en las empresas cucuteñas para que sus gestiones de RSE tengan un enfoque más holístico y acorde a las tendencias y necesidades globales

Justificación

La Comisión de las Comunidades Europeas (2001) señala, en su conocida publicación Libro Verde, que la RSE es: "...la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores" (Pg. 7)

Las políticas de RSE en la actualidad no son normativas, sino voluntarias, pero van en camino para serlo a nivel mundial, debido a la creciente necesidad tanto de proteger el medio ambiente, como de vivir en un mundo más humano en sus relaciones, más ameno en su proceder en toda la cadena de suministro y más justo y productivo en el ámbito económico.

Porter y Kramer (2006), en cuanto a las justificaciones, distinguen cuatro argumentos que los partidarios de RSE presentan: obligación moral, sustentabilidad, licencia para operar y reputación.

En el presente estudio, se realiza una indagación sobre estas justificaciones, que serán organizadas en indicadores según la metodología propuesta y darán cuenta de las inclinaciones y tendencias de las empresas y de sus directivos, para el desarrollo de sus estrategias RSE, mediante la fase empírica de esta investigación.

La imagen corporativa viene a figurar, sin duda alguna, como uno de los factores causantes más recurrentes a la hora de implementar programas RSE, entre las empresas de la ciudad y en todo el país.

Siendo una de las motivaciones más importantes, cabe señalar que la gestión responsable y la implementación de medidas de RSE, está asentada en la necesidad de satisfacer los grupos de interés (*stakeholders*), la cual se afianza dadas otras necesidades corporativas: el posicionamiento y reconocimiento empresarial, el cumplimiento de normativas ambientales y sociales, el respaldo de los empleados y su productividad, la fidelización de los clientes, entre otras.

Para los objetivos de la investigación, es indispensable conocer que factores son prioritarios para los directivos en la ciudad y que lineamientos y metodología siguen para planear, diseñar y ejecutar sus acciones responsables.

También se requiere establecer en qué medida las estrategias y metodologías locales están apuntando a hacia los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y hacia las expectativas sobre sostenibilidad que priman globalmente.

La importancia de la RSE para las organizaciones empresariales y sociales es de gran trascendencia, teniendo en consideración la perspectiva mundial conocida como desarrollo sostenible. Desde el marco de la sostenibilidad, los emprendimientos se articulan en procesos desde la dimensión social, económica y ambiental, constituyendo un referente de acción que se conoce como “triple línea de base”.

La integración de estos tres aspectos constituye el fundamento de la RSE a nivel global. Desbalancear los esfuerzos hacia una parte de la triple línea de base, y reconocer la organización como socialmente responsable, mientras se desconocen factores de tipo sostenible, sugeridos por organizaciones pioneras como el Pacto Global de las Naciones Unidas y GRI (Global Reporting Initiative), implica dejar de lado fortalezas temáticas que necesita desarrollar la sociedad para subirse al vehículo de la sostenibilidad; por lo tanto las acciones benéficas y altruistas sin un enfoque productivo y de empoderamiento en las comunidades no están brindando soluciones eficientes y sostenibles a largo plazo, situación que será objeto de estudio de la presente investigación, en el contexto empresarial en la ciudad de Cúcuta.

La investigación pretende ser útil a nivel local, al indagar desde cuales enfoques, las empresas están desarrollando estrategias de RSE, y a partir de los resultados obtenidos, descubrir cuáles deben ser las actuaciones para que las mismas cumplan con las expectativas y requerimientos esperados globalmente.

Los resultados de la investigación arrojarán las necesidades actuales de las empresas que presentan informes de sostenibilidad en la región. Dichos resultados, podrán ser de utilidad para gremios, observatorios, asociaciones del sector económico, entidades privadas y/o organismos del sector público que estén interesados en impulsar alianzas público-privadas

para implementar programas de desarrollo sostenible en contribución con el cumplimiento de los ODM, y lograr así poner en marcha una estrategia de desarrollo consolidada, en favor del surgimiento económico y empresarial de la región, sin descartar la posible inclusión de visiones más actuales como la innovación social, los negocios inclusivos y el comercio justo.

Aunque en el presente trabajo se adelantarán conclusiones prácticas que brindan elementos para el diseño de estrategias corporativas, éstas deducciones podrán ser profundizadas en estudios posteriores con el objeto de lograr acercar las prácticas de RSE locales a las reconocidas internacionalmente.

Se justifica una investigación con enfoque cuantitativo porque realiza una medición objetiva y utiliza la generalización de los resultados de la investigación. Es de carácter descriptivo porque da cuenta de los criterios que utilizan los directivos al presentar informes de sostenibilidad en la región.

Marco De Referencia

5.1 Marco Teórico

La presente investigación tiene como soporte un compendio de las aportaciones de diversos autores desde la perspectiva de su contribución histórica, y apreciar a través de estos, los diferentes enfoques y miradas que ha tenido la RSE y que han predominado a lo largo de su florecimiento.

De igual manera, se incorporan en este contexto, los estándares de gestión que se consideran pertinentes por ser los más predominantes a nivel mundial para la elaboración de informes de RSE, y a su vez se extrae de ellos los criterios que se requieren para el diseño metodológico de la investigación.

5.1.1 Antecedentes históricos universales

Se hará una breve reseña sobre las diferentes teorizaciones que se han llevado a cabo sobre Responsabilidad Social, tomando como guía el artículo “Responsabilidad Social Empresarial”, de los profesores Cancino y Morales de la Universidad de Chile (2008), el cual presenta un compendio de los autores más significativos de cada una de las líneas investigativas en RSE.

5.1.1.1 teorías instrumentales.

Según lo plantean Cancino y Morales (2008), refiriéndose al enfoque de Friedman, explican: “El autor pone énfasis en la separación que debe existir entre los objetivos socioeconómicos y los objetivos netamente económicos” (P. 16), por lo que es notable la distinción entre estos dos aspectos, en cuanto a los beneficios empresariales.

Para los años setenta, todavía existe una gran distancia entre lo económico y lo social que vienen siendo tan intrínsecos en el mundo empresarial, como son lo social y lo económico. Lo ético no alcanza a permear lo económico, y las barreras entre estas dos dimensiones se acentúan al conocer la visión de Friedman. Cualquier acción que genere valor a la empresa en sus propósitos económicos, es bien recibida, no por sí misma, ni desde la

interpretación global ni moral, pero si como aporte en el sentido de la rentabilidad y la maximización de utilidades.

La única responsabilidad de una empresa es maximizar la riqueza para sus accionistas, y en este sentido, cualquier acción que tenga una connotación social es válida siempre y cuando genere beneficios económicos para la empresa, quedando la responsabilidad con la sociedad y el medio ambiente relegados y como elementos no útiles para la empresa. (Friedman, 1970, citado en Cancino y Morales, 2008)

Friedman (citado en Cancino y Morales, 2008) afirma que solo los individuos tienen responsabilidades reales, y que la empresa por ser una asociación de personas, resulta ser un individuo ficticio, que no puede asumir responsabilidades ficticias. Esto conlleva a deducir que los actos solidarios deben ser realizados por los empleados o accionistas, como una acción independiente de la actividad empresarial, sin que recaiga en una obligación o una responsabilidad para la empresa como tal.

Otra teoría instrumental propone una herramienta que le da sentido a la RSE, como lo sugieren Murray, K. & Montanari, J. (1986), para quienes la razón de ser de la Responsabilidad Social está basada en el mejoramiento de la reputación empresarial, de la percepción del cliente hacia el producto y la compañía, y la mayor valoración de la marca, aspectos que enriquecen la empresa a manera de intercambio, cuando ésta invierte sus esfuerzos en brindar acciones sociales a su entorno.

La responsabilidad social desde esta perspectiva es entendida como una alianza que se establece con la sociedad o con la población beneficiada, lo que conlleva a un intercambio de beneficios recíprocos: imagen corporativa por donaciones u obras caritativas. Y dicho intercambio es indispensable para que la RSE exista. (Cancino y Morales, 2008)

Un énfasis con un matiz humanista, es planteado por Porter, M. y Kramer, M. (2002, 2006) Estos autores se centran en las relaciones recíprocas entre la empresa y su entorno, que vienen a darse en la filantropía estratégica.

La filantropía estratégica implica alcanzar simultáneamente objetivos importantes tanto estratégicos como sociales, focalizándose en áreas que se encuentren en un contexto competitivo donde la economía y la sociedad en conjunto se beneficien debido a que la firma entrega recursos y experticia únicos. (Porter y Kramer, 2002, citado por Cancino y Morales, 2008)

Los cuatro principios que soportan la operatividad de la RSE para Porter y Kramer son: Obligación moral, entendida como la contribución al desarrollo económico local; sustentabilidad, el desempeño de la empresa en sus tres aspectos, económico, social y ambiental desde una visión a largo plazo; licencia para operar, el cual tiene que ver con el alcance que se presenta en el diálogo constructivo con distintos grupos de interés como los grupos activistas y las entidades reguladoras, con el objeto de lograr su aceptación para el desarrollo del negocio, y finalmente, la reputación, que desde un sentido práctico, es el posicionamiento de la marca y el reconocimiento y respeto de la imagen de la compañía. (Cancino y Morales, 2008)

5.1.1.2 teorías integradoras.

Desde una perspectiva integradora, plantean varios autores la estrategia de RSE aportando sus teorías, como se explica a continuación:

En la unificación de conceptos diversos sobre RSE, Carroll, A. (1979, citado en Cancino y Morales, 2008), propone el modelo de desempeño social y a su vez presenta los diferentes aspectos que debe englobar una definición de RSE:

- Responsabilidades económicas
- Responsabilidades legales
- Responsabilidades éticas
- Responsabilidades discrecionales

Vale la pena aclarar que una acción de RSE puede estar enmarcada en más de una de las anteriores categorías.

- La RSE más allá de un acto voluntario: Jones, T. (1980).

Jones considera que la responsabilidad social es una obligación de las empresas con la comunidad. En este sentido, supera la visión inicial de Friedman, para quien la RSE no representaba un compromiso con la sociedad.

Según señala Jones (1980, citado por Cancino y Morales, 2008), la RSE debe ser adoptada de forma voluntaria y debe expandir sus grupos de interés, además de los accionistas. Existe un alto riesgo de que las actividades dedicadas a RSE se tornen difusas pretendiendo lograr objetivos divergentes, como el posicionamiento, las obras caritativas, dejando de apuntar a los objetivos globales de la comunidad.

- Enfatizando en los grupos de interés. Wilcox. D. (2005)

El autor se interesa por las diferentes presiones que se generan en los distintos grupos de interés, y vuelve a surgir la importancia de las relaciones públicas.

Wilcox, D. (2005) divide a la RSE en dos aspectos: Responsabilidad operacional y Responsabilidad con la comunidad. La responsabilidad operacional recae sobre temas como la cadena de suministro, los empleados, los proveedores, entre otros. Y la responsabilidad con la comunidad está relacionada con solucionar los problemas de inequidad y pobreza y la contribución para el desarrollo sostenible.

El investigador utiliza el concepto de ciudadanía corporativa para resaltar la participación y sentido de pertenencia que son propios de la responsabilidad con la comunidad. (Cancino y Morales, 2008)

5.1.1.3 teorías de carácter político.

También la RSE ha sido objeto de estudio desde una perspectiva política, trayendo al campo de conocimiento los ingredientes cívicos, de participación e integración ciudadana. Desde este énfasis, Davis, K. (1960) hace una propuesta que evidencia la intrínseca relación entre la empresa y la sociedad. “Davis propone que en la medida que aumenta la participación y tamaño de la empresa en una economía, las decisiones de negocio de una empresa empiezan

a afectar al medio donde se desarrolla” (Davis, K., 1960 citado en Cancino y Morales, 2008, p. 30)

La empresa establece un sinnúmero de relaciones de distinto tipo en su entorno, como comprador, como adquirente, como vendedor, como fuente de empleo, por lo tanto todos estos roles van adquiriendo importancia en la sociedad, y dependiendo del tamaño y otros factores, puede tener un mayor poder influyente entre sus grupos de interés y en la sociedad en general.

Esto la convierte en un organismo autónomo y con poder político, influyente por sus valores, entre estos la credibilidad y la confianza.

Así también, Donaldson, T. & Dunfee, T.W. (1994, citado en Cancino y Morales, 2008), propone dos enfoques para entender la ética empresarial: El enfoque empírico y el enfoque normativo. Desde el enfoque empírico, se observa la realidad de las interacciones y relaciones entre individuos y se adoptan normas con base en los comportamientos reales de las organizaciones.

Según el enfoque normativo, se aplican reglas con base a paradigmas preestablecidos. Tales reglas pueden venir desfasadas de acuerdo a la verdadera forma cómo funcionan las organizaciones. Los conceptos normativos pueden ser abstractos y poco prácticos.

La interconexión entre la investigación empírica y la normativa se conoce como *Teoría Integradora de Contratos Sociales, ISCT (Integrative Social Contracts Theory)*. (Cancino y Morales, 2008)

5.1.1.4 teorías sobre la ética y la moral en los negocios.

Freeman, R. E. (1983) es uno de los autores que propone el concepto de red para representar la dinámica de los negocios en la interacción que se da entre los eslabones de la cadena de suministro y los grupos de interés. También resalta que se debe integrar la visión de estos grupos, a través de la sustentabilidad de la actividad empresarial en el largo plazo. (Cancino y Morales, 2008)

El directivo de la reconocida empresa Canon, Kaku, R. (1997), diseñó la filosofía *Kyosei*, la cual se define como la “Filosofía del espíritu de la cooperación”. Propone un modelo capaz de proveer prosperidad económica a la empresa a la vez que se da paralelamente en el entorno. (Cancino y Morales, 2008)

El modelo está constituido por cinco etapas con el fin de lograr el dialogo político con el cambio global:

1. Supervivencia económica
2. Cooperación con el trabajo
3. Cooperación fuera de la compañía
4. Activismo global
5. El gobierno como un colaborador Kyosei

Annan (1999). Pacto Global de las Naciones Unidas

De acuerdo con Cancino y Morales (2008), el Pacto Global es una iniciativa propuesta por Kofi Annan, secretario de las Naciones Unidas, en un encuentro mundial celebrado el 31 de enero de 1999. La propuesta pretende invitar a organismos de las Naciones Unidas, a organizaciones laborales y a la sociedad civil a participar en la solución de los problemas globales, cumpliendo diez principios que abarcan las siguientes temáticas: Derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

Estos principios son de consenso universal y están basados en:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos
- La Declaración de Principios de la Organización Internacional del Trabajo
- La Declaración de Rio sobre Medio Ambiente y Desarrollo
- La convención de las Naciones Unidas contra la corrupción

Finalmente, se exponen las ideas de Chomali, F. y Majluf, N. (2007). Según estos autores, la labor social que realizan las empresas no se lleva a cabo porque la empresa participe de acciones benéficas, sino porque constituyen acciones que provienen de una

condición inherente al ser humano. La visión ética, el respeto por los derechos humanos y la protección de las condiciones laborales son aspectos propios del ser humano que aspira vivir en un mundo digno y respetuoso.

5.1.2 Antecedentes históricos colombianos.

5.1.2.1 contexto histórico preliminar.

La década del siglo XX está llena de diversos acontecimientos, que definieron el desarrollo industrial y empresarial del país, las grandes compañías del segundo sector de la economía lograron una expansión y un crecimiento admirable, a pesar de periodos de recesión económica, causados por razones de tipo político o de conflicto interno.

Es necesario observar el panorama contextual e histórico que presentan las empresas colombianas en cuanto a sus acciones aportantes a la sociedad. A continuación, se hará un breve recorrido por los hechos históricos más sobresalientes e influyentes que pertenecen a la trayectoria de la RSE en Colombia.

En un estudio sobre el desarrollo de la RSE en Colombia, Gutiérrez, Avella & Villar (2006) afirmaron que desde los años 1930 a 1970 el crecimiento económico hizo énfasis en la producción industrial.

“En el primer decenio de posguerra (1945 - 1955), la producción industrial creció al ritmo más alto de los últimos 50 años (9,1% anual) y, hasta 1974, siguió creciendo a tasas anuales por encima del crecimiento global de la economía” (Gutiérrez et al., 2006, P. 16)

Las primeras asociaciones del sector industrial las protagonizó en 1944 la ANDI (Asociación Nacional de Empresarios de Colombia), y en 1951 ACOPI (Asociación Colombiana de Pequeñas y Medianas Industrias), gremios que encabezan un fragmento importante del empresariado colombiano y que debido a las necesidades imperantes de protección social y de servicios en educación, salud y vivienda; se formalizan y van ganando un gran poder representativo para el sector e influyente para las grupos poblacionales como los trabajadores y las familias.

Obsérvese las iniciativas de emprendimiento social que se fueron creando por parte de las empresas:

- Iniciativa social que se origina por las alzas en la canasta familiar: Cajas de Compensación Familiar

De acuerdo con Gutiérrez et al. (2006) para el año 1954 surge la primera iniciativa propuesta por la ANDI para compensar las alzas en los precios de la canasta familiar, que afectaban directamente a la clase obrera y media. Dicha iniciativa consistía en “Establecer un sistema de subsidio familiar mediante la creación de cajas de compensación autónomas financiadas con aportes patronales liquidados sobre el valor de la nómina de la empresa” (Pg. 16)

En 1957 se legalizó ésta innovación (Gutiérrez et al., 2006) y hoy por hoy las pequeñas y medianas empresas también aportan a los empresarios y a la sociedad una mejora en su calidad de vida, mediante los conocidos aportes parafiscales, que para el caso corresponde al 4% del salario de los trabajadores.

- Iniciativa social para mejora de la calidad de vida: Cuidado de los hijos en jornada laboral: ICBF (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar)

Para el periodo presidencial de Carlos Lleras Restrepo (1966-1970), se implementó el aporte empresarial para el ICBF teniendo en cuenta dos medidas concretas: Que fuese obligatorio y que las guarderías para el cuidado de los hijos de los trabajadores no estuvieran ubicadas en las empresas sino en los sectores de las poblaciones de ingresos bajos. (Gutiérrez et al., 2006)

En la actualidad, el ámbito empresarial realiza su aporte parafiscal por este concepto, con un 3% de la nómina del trabajador.

- Iniciativa social de formación técnica y vocacional del SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje).

Corresponde a un 2% del valor de la nómina de la empresa y financia la formación técnica de miles de estudiantes, cubriendo una gran variedad de ofertas y programas educativos.

Cabe señalar que esta decisión legal asumió la figura de impuesto para cualquier empresa sin importar su tamaño o número de empleados. Se denominan parafiscales porque financian una actividad específica que beneficia a un determinado grupo y no forma parte del presupuesto nacional. Corresponden a un 2, 3 o 4% de la nómina de la empresa según se destine para el SENA, el ICBF o las cajas de compensación familiar respectivamente.

5.1.2.2. etapas en la historia de la rse en colombia.

A continuación, se mencionarán brevemente las etapas que se pueden encontrar en la evolución de la RSE en Colombia, según Gutiérrez et al., 2006.

- Primera mitad del Siglo XX: Se identifican los principales actores a los cuales la población colombiana aporta: La iglesia, los gremios y los sindicatos. Entre los gremios cabe resaltar, como se citó anteriormente, a Acopi, ANDI y Fenalco.

- La década de 1960: Se legitima el impuesto de los aportes parafiscales para proteger las necesidades de los trabajadores y las donaciones se vuelven deducibles de los impuestos como incentivo para fomentar la solidaridad empresarial.

- La década de 1990: Catorce gremios miembros del Consejo Gremial Nacional, unen esfuerzos para reorganizar y fortalecer su función social a través del *Compromiso de Guaymaral*, celebrado en junio de 1993. Se crearon para este propósito, corporaciones para tratar temas estratégicos del desarrollo.

- Principios del Siglo XXI: Se destacan las alianzas entre empresas y organizaciones sin fines de lucro por su impacto e iniciativas sociales.

5.1.3 Aportes de los sistemas de sostenibilidad estandarizados.

Según un informe elaborado por la Asociación Observatorio de Economía Solidaria (OES, 2010), los estándares de gestión internacionales son un conjunto de normas basadas en principios orientadores que establecen la forma, los indicadores y los contenidos que se deben

tener en cuenta cuando se va a aplicar un plan de RSE. Los principios orientadores son las columnas de los sistemas de gestión.

Al investigar sobre los aspectos que los directivos consideran prioritarios y los impulsan a implementar sus prácticas responsables, se hace necesario consultar las normas internacionales más conocidas. Los asuntos tratados por estos sistemas de gestión y sus directrices serán tenidos en cuenta para realizar la labor investigativa y diseñar la respectiva metodología.

5.1.3.1 iso 26000.

La ISO 26000 ha sido formulada por la Organización Internacional de la Estandarización (ISO, 2010) por tal razón es considerada una norma internacional, pero en lo que respecta a su contenido, es una guía, o un documento de orientación.

La ISO es reconocida por sus normas técnicas, por la normalización de prácticas, la estandarización de conceptos para ser incorporados en un mismo idioma técnico y facilitar la producción de bienes y servicios y el intercambio de los mismos. Según este contexto y la intención inicial de la ISO, el objetivo era crear un sistema de normas que regulara la RSE, realizando su lanzamiento y publicación en noviembre del 2010.

La norma considera siete (7) temas que debe abarcar la RSE

1. Gobernanza organizacional
2. Derechos humanos
3. Prácticas laborales
4. El ambiente
5. Prácticas justas de operación
6. Asuntos del consumidor
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad

Los principios de la Responsabilidad Social según la norma son:

- Rendición de cuentas
- Transparencia

- Comportamiento ético
- Respeto a los intereses de las partes interesadas
- Respeto al principio de legalidad
- Respeto a la normativa internacional de comportamiento
- Respeto a los derechos Humanos

Según ISO (2010), la norma ISO 26000 destaca los siguientes aspectos que el desarrollo socialmente responsable tiene la capacidad de influenciar:

- Ventaja competitiva
- Reputación
- Habilidad para atraer o retener empleados o miembros, clientes o usuarios
- Sustener la moral de los empleados, compromiso y productividad
- Visión de inversionistas, dueños, patrocinadores, donantes y grupos financieros
- Relación con compañías, gobiernos, los medios de comunicación, los proveedores, iguales, clientes y la comunidad donde opera.

5.1.3.2 gri.

Global Reporting Initiative (GRI, 2006), es un estándar de gestión que produce un completo marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad, el cual es ampliamente utilizado a nivel mundial.

GRI (2006) establece en su documento “Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad” sus propios principios e indicadores que orientan la medición del desempeño de la organización y la elaboración de su informe de sostenibilidad según los tres aspectos base: social, económico y ambiental.

La Guía GRI-G3 para la elaboración de informes, se compone de principios y orientaciones.

De acuerdo a lo señalado por GRI (2006), los principios se ha agrupado en dos categorías, pero ambos son útiles para apoyar la toma de decisiones clave durante el proceso de elaboración de la memoria y lograr la transparencia en la información.

1º Categoría: Los principios para determinar los asuntos e indicadores sobre los que la organización debe informar:

- Materialidad
- Participación de los grupos de interés
- Contexto de sostenibilidad
- Exhaustividad

“Cada uno de los Principios consta de una definición, una descripción y un conjunto de comprobaciones para orientar sobre el uso de los mismos”. (GRI, 2006, p. 10)

2º Categoría: Los principios que dan cuenta de la calidad y aseguran la presentación adecuada de la información transmitida:

- Equilibrio
- Comparabilidad
- Claridad
- Precisión
- Periodicidad
- Fiabilidad

Para maximizar las repercusiones del informe de sostenibilidad y proyectar un impacto en los grupos de interés, es importante dedicar especial atención a la calidad con que se elabora el informe, lo cual permite una valoración real y adecuada a la gestión de la organización. (GRI, 2006)

Las orientaciones están destinadas a seleccionar las entidades que se incluyen en la memoria, incidiendo en la cobertura de la misma. Sobre estas entidades la organización ejerce una influencia significativa, y dependiendo de ésta y de las relaciones que surgen entre sí, se

establece el grado y tipo de información que se debe proporcionar, pues la capacidad de los grupos de interés para afectar los resultados particular en cada caso.

Estos son los principios orientadores:

- La organización informante deberá incluir a las entidades sobre las que ejerza control.
- Deberá incluir las entidades sobre las que ejerza una influencia significativa
- Seleccionara las entidades que guarden relación con los principales retos de la organización debido a sus impactos significativos. (GRI, 2006)

5.1.3.3 *pacto global.*

El Pacto Global de Naciones Unidas es una plataforma de liderazgo para el desarrollo, la implementación y la divulgación de prácticas y políticas empresariales, responsables y sostenibles. La base sobre la cual se constituyó, está apoyada en los grandes acuerdos aprobados en las convenciones de Naciones Unidas, en las áreas de Derechos Humanos, Relaciones Laborales, Medioambiente y Anticorrupción. (Red Pacto Global Chile, s.f., Pg. 8)

No es un instrumento regulador, sino una iniciativa de carácter voluntario que se basa en la responsabilidad pública, transparencia y divulgación para complementar la normativa y ofrecer un espacio para la innovación y la acción colectiva. (Red Pacto Global Chile, s.f., Pg. 8)

El Pacto Global proclama diez principios dirigidos hacia la comunidad empresarial para que asuma la responsabilidad de respetar y proteger los derechos humanos, así como de no ser cómplice de actos que impliquen abuso de los derechos humanos.

Los principios protegen la libertad de asociación y de negociación colectiva, la eliminación de trabajo forzoso o realizado bajo coacción y la erradicación del trabajo infantil y la discriminación.

Las empresas deben manejar un enfoque preventivo para los retos medioambientales, proponer iniciativas de responsabilidad ambiental y procurar la implantación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción.

Para implementar el modelo de gestión del Pacto Global, consta de seis pasos en un proceso circular: Comprometerse, evaluar, definir, implementar, medir y monitorear y comunicar.

5.1.3.4 sistema de gestión sge 21.

Según un informe elaborado por Forética (2011), que muestra la correlación entre el sistema GRI y el SGE 21, indica:

El Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable SGE 21 de Forética es la primera norma europea que establece los requisitos que deben cumplirse para garantizar la integración de la gestión de la Responsabilidad Social en la estrategia de las empresas. Permite, no sólo gestionar de manera eficiente la RSE, sino también evaluar y certificar su grado de aplicación y compromiso por parte de las organizaciones.

Publicada originalmente en el 2000, y revisada en tres ocasiones, la SGE 21 establece unos requisitos de cumplimiento para nueve áreas de gestión, que velan por una gestión responsable (Forética, 2011)

A continuación, las áreas de gestión que maneja SGE 21 se subdividen en otros aspectos:

5.1.3.4.1 responsabilidad interna.

- Salud y seguridad
- Clima laboral
- Gestión de la diversidad
- Igualdad de oportunidades
- Conciliación
- Retención del talento
- Prevención de riesgos

- Derechos Humanos
- Formación
- Reestructuración responsable

5.1.3.4.2 relación con la comunidad.

- Educación
- Empleabilidad
- Impacto en la comunidad
- Voluntariado corporativo
- Acción Social
- Diálogo con los grupos de interés

5.1.3.4.3 medio ambiente.

- Gestión ambiental
- Cambio climático

5.1.3.4.4 responsabilidad y mercado.

- Relaciones con clientes
- Relaciones con los proveedores
- Responsabilidad de producto
- Accesibilidad
- Calidad
- Buen gobierno
- Inversión Socialmente Responsable (ISR)
- Consumo responsable
- Publicidad responsable
- I+D+i (Investigación, desarrollo e innovación)

5.2 Marco Conceptual

El presente estudio investigativo pretende conocer las tendencias predominantes en las empresas de Cúcuta que realizan programas de RSE. Dichas tendencias se establecen con base en los parámetros proporcionados por los sistemas de gestión que orientan la elaboración de informes responsables.

Los sistemas de gestión explicados en el apartado anterior, cuentan cada uno con una estructura propia organizada con principios y parámetros que sostienen la metodología utilizada para diseñar, ejecutar y retroalimentar programas de Responsabilidad Social.

Dicha metodología es tomada por la empresa como una guía orientadora, que le indicará los pasos a seguir para desarrollar sus programas de RSE, y para elaborar su informe de sostenibilidad.

Según esto, las empresas adoptan algunos criterios y directrices, que a grandes rasgos, vendrían a representar el objeto de nuestra investigación.

Definamos el concepto más importante para nuestro estudio: La Responsabilidad Social Empresarial.

5.2.1 Responsabilidad social.

Se dispone de una definición reciente anunciada por la Comisión Europea (2011): “La responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad” (p. 7) El impacto en la sociedad al que se refiere esta definición, incluye tres bases claves de la RSE y son los aspectos sociales, económicos y medioambientales, que son gestionados a través del diálogo y la creación de valor compartido entre la empresa y los grupos de interés.

La triple línea de base, como se conocen los aspectos ambientales, sociales y económicos que le competen a la organización, se definen a continuación:

5.2.1.1. aspecto económico.

El aspecto económico involucra al entorno porque no solamente se crea beneficio para los accionistas, sino que se genera valor social y de crecimiento económico a los demás grupos

de interés de la cadena de suministro y de la sociedad. La empresa debe reportar sobre los recursos que consume, su forma de utilización y debe adoptar una nueva estructura organizativa con mecanismos reales de eficiencia y productividad para su proceso productivo, todo lo cual trae como consecuencia ganancias/utilidades, procurando el bienestar de todos los grupos de interés, entre ellos los proveedores, consumidores, trabajadores, accionistas, organizaciones de la sociedad civil (OSC), etc.

5.2.1.2. aspecto medioambiental.

Se refiere a las actividades destinadas a minimizar el impacto que genera la actividad empresarial en el medioambiente. Para la implementación de políticas y sistemas de gestión ambiental (GRI, 2006), se deben evaluar y gestionar los siguientes aspectos:

- Materiales
- Energía
- Agua
- Biodiversidad
- Emisiones, vertidos y residuos
- Productos y servicios
- Cumplimiento normativo
- Transporte

5.2.1.3. aspecto social.

Se revisará el aspecto social en el punto 5.2.2.

5.2.1.4 consideraciones aclaratorias sobre el concepto de rse.

No le corresponde a la RSE costear obras o actividades en sectores de bajos ingresos para entregar beneficio a la sociedad sin fundamentos de sostenibilidad y productividad, y buscar en consecuencia una figuración en el rango de las empresas que son socialmente responsables. Es por esto importante comprender a profundidad su concepto básico, sus fundamentos e implicaciones en la organización y en sus interlocutores.

Pensando en esto, se ha diseñado un esquema que reúne los principios fundamentales de la RSE desde la perspectiva social, con el fin de proponer una visión más holística y superar la visión lineal y reduccionista que se sostiene de los enfoques asistencialistas sin tener presente los valores, los derechos laborales y la productividad, por lo tanto se presenta a continuación el modelo triangular de RSE

5.2.2. Modelo triangular de rse.

Se propone un modelo triangular que contempla los núcleos temáticos de la RSE desde la perspectiva social, sin que con ella se esté suplantando los ejes básicos: social, económico y ambiental.

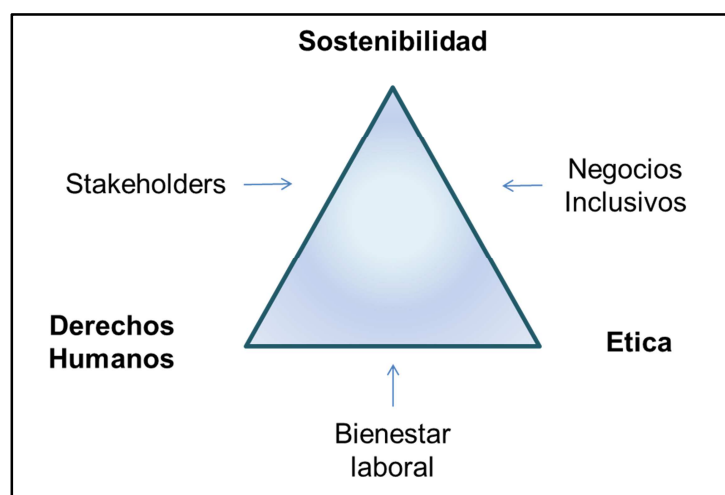


Figura 1. Modelo triangular para entender la RSE desde su perspectiva social

El modelo triangular propuesto consta de tres vértices, los cuales están conectados entre sí, como corresponde a una figura básica de tres lados. Los vértices, que son sus soportes principales, son los derechos humanos, la ética y la sostenibilidad.

5.2.2.1 derechos humanos.

Hablar de derechos humanos significa dirigirse hacia la dignidad, la paz, la justicia y el desarrollo humano, por lo que los derechos humanos son regularizaciones dentro de un

sistema ético, que conlleven a comprender más ampliamente la naturaleza del individuo en su esfera social y a elevar su condición humana y de dignidad en la sociedad y en el mundo.

Siendo las personas en sí mismas, el motor que moviliza las empresas, les da vida y las caracteriza, se considera indispensable contemplar los derechos humanos dentro de la organización, como una doctrina inviolable, elaborada en 1948 (Naciones Unidas, 1948) para ser acatada por todas las naciones, con miras a hacer reinar la igualdad y la dignidad humana.

Como esta declaración protege y defiende libertades y derechos intrínsecos, se diluye en un conjunto de valores y principios universales que pueden llegar a ser muy abstractos cuando de se trata de ordenar la cotidianidad y el proceder diario, por lo que se considera relevante llevarlos a un manual de procedimientos o de ética interna en las empresas, de manera que el derecho a la libertad de expresión, a la no discriminación y el derecho a no recibir tratos degradantes estén claramente precisados en estas reglas, y puedan servir de respaldo para los trabajadores y directivos, en caso de que se vieran vulnerados.

Por tanto se considera indispensable elaborar los manuales de ética y comportamiento a la luz de ésta declaración, los cuales pareciendo en sí mismos básicos, gozan de un contenido enriquecido que puede ser tenido en cuenta por la responsabilidad social, en sus fases preliminares y de diseño conceptual previo a la estrategia empresarial.

5.2.2.2 sostenibilidad.

Para comprender el concepto de sostenibilidad, partiremos de la definición elaborada en el informe “Our Common Future”, presentado en 1987 por la Comisión Mundial para el Medio Ambiente y el Desarrollo de la ONU: “El desarrollo sostenible es el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas.”(ONU, 1987, Pg. 24)

La sostenibilidad es una de los vértices del triángulo conceptual, y su importancia reside en que su naturaleza global contempla componentes medioambientales, socio-económicos, éticos y políticos, en donde cada una de estas dimensiones debe ser gestionada eficientemente para “satisfacer las necesidades del presente sin comprometer las generaciones futuras”.

Para complementar la definición de sostenibilidad conocida por el Informe de Brundtland, el filósofo brasileño Leonardo Boff propone un concepto renovado, desde una perspectiva holística e integradora, la cual supera el antropocentrismo e incluye la diversidad de la vida.

Sostenibilidad es toda acción destinada a mantener las condiciones energéticas, informacionales, físico-químicas que sustentan a todos los seres, especialmente a la Tierra viva, a la comunidad de vida y a la vida humana, buscando su continuidad, y atender también las necesidades de la generación presente y de las generaciones futuras, de tal forma que el capital natural se mantenga y se enriquezca su capacidad de regeneración, reproducción y ecoevolución. (Boff, 2011, Parr. 4)

5.2.2.3 ética empresarial.

“La ética empresarial es un puente hacia el futuro de la empresa, vivida como una cultura donde todos sus miembros encuentran un sentido a su vida” (Martínez, 2005, P. 8) La actividad económica de las empresas es realizada por personas, y los comportamientos de las personas están matizados por valores y principios, los cuales son demandados por los grupos de interés.

Según H. Martínez (2005), la ética empresarial no solamente debe ser percibida como una normatividad, sino que debe ser vivida como una cultura, y es aquí en donde la cultura organizacional juega un papel preponderante porque debe imponerse desde la dirección, y sus políticas se visibilizan en la interacción práctica de los directivos con sus colaboradores directos y los demás miembros de la empresa, logrando en este sentido canalizar los valores y principios éticos haciéndolos transversales en toda la organización.

Hasta este punto se han expuesto las bases que conforman las vértices del modelo, desde las cuales surgen los lados que las conectan. Estos se consideran conceptualmente ramas o subdivisiones de las bases, y son componentes también del modelo. Son tres temas que pueden estar relacionados con cumplimiento legal como en el caso de la salud y la seguridad laboral o también ser estrategias prácticas como ocurre para el caso de los negocios inclusivos.

5.2.2.4 negocios inclusivos.

Los Negocios Inclusivos (N.I.) son una estrategia relativamente novedosa en el marco de los negocios innovadores en el mundo. Según lo afirma Shona Grant de World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) (como se cita en NextBillion, 2010) los negocios inclusivos son:

Negocios Inclusivos es el concepto que hace referencia a una nueva forma de negocios, en donde se incorpora a la gente de menores recursos a la cadena de valor de grandes empresas. Pueden ser incorporados como proveedores, distribuidores o también como consumidores finales que reciben un producto y/o servicio que les provee un incremento en su calidad de vida. (NextBillion, 2010, Pg. 4)

Se recomienda ampliamente indagar sobre el origen y el alcance de los negocios inclusivos para la RSE consultando el documento “Quieres hacer tu tesis en negocios inclusivos. Una guía para empezar”, elaborado por NextBillion (2010).

5.2.2.5 bienestar laboral.

La OIT (Organización Internacional del Trabajo) que es el Organismo de las Naciones Unidas destinado a elaborar normas internacionales del trabajo, señala en su documento: “Principios laborales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Guía para empresas” los aspectos que integran el *bienestar laboral*, y que deben ser de general cumplimiento, y los reconoce así: (OIT, 2010): “La libertad de asociación... el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio, la abolición efectiva del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.” (P. 4) Así también, existen otros principios que se derivan de las normas internacionales del trabajo y son los correspondientes al área de la seguridad y salud en el trabajo, el empleo y la capacitación.

Estos últimos son muy importantes para el bienestar laboral, pues no solo se trata de garantizar seguridad y salud, sino también de trabajar con dignidad y tener la oportunidad o la facilidad de educarse formalmente.

5.2.2.6 Stakeholders o grupos de interés

Los *stakeholders* o grupos de interés son los organismos que interactúan con la empresa, ya sea como eslabones en la cadena de suministro o como entes externos, funcionando como un sistema complejo en donde cada órgano cumple un rol y tiene unas expectativas e intereses.

Los grupos de interés pueden variar según criterios de relevancia que se establezcan. A grosso modo se listan los grupos más significativos, exponiendo como se involucran con la organización, según lo plantea Madrid Emprende y el Club de Excelencia en Sostenibilidad.

5.2.2.6.1 empleados.

Los empleados son uno de los ejes prioritarios y esenciales para el desarrollo del negocio de las empresas... Cada vez más las compañías se preocupan por desarrollar acciones orientadas a sus empleados en las que se fomentan la formación y el desarrollo, la conciliación de la vida personal y profesional, el establecimiento de beneficios extra salariales, la retención de los profesionales más valiosos, la salud, seguridad y bienestar en el trabajo, entre otros. (Madrid Emprende, s.f, p. 12)

En el momento en el que se fortalece el vínculo entre la empresa y sus empleados, ésta empieza a notar consecuencias positivas como el incremento en la productividad y eficiencia, y la captación de profesionales adecuados a las necesidades del negocio. (Madrid Emprende, s.f)

5.2.2.6.2 clientes.

El grupo prioritario y la razón de ser de la empresa. Según Madrid Emprende (s.f), es importante que las empresas:

Desarrollen acciones orientadas a la atracción de los clientes potenciales y a la fidelización de los clientes actuales, así como que asesoren de manera objetiva a los mismos, trabajen por atender y satisfacer las necesidades de éstos, garanticen la seguridad y la calidad de los productos y/o servicios ofertados, fomenten la investigación, desarrollo e innovación (I+D+i), aseguren la confidencialidad de los datos de los clientes, les ofrezcan

facilidades de pago, proporcionen información veraz y transparente, y lleven a cabo actuaciones publicitarias basadas en criterios responsables, entre otros. (Madrid Emprende, s.f., p.33)

Entre los beneficios se encuentra la posibilidad de dirigirse a nuevos nichos de mercado, y mejorar la reputación y la imagen corporativa. (Madrid Emprende, s.f, p.47)

5.2.2.6.3. comunidad, vecinos, sociedad civil.

Antes de emprender la gestión con la comunidad, la empresa debe “conocer, priorizar y segmentar a los distintos grupos de interés (Ej. Asociaciones, ONG, parroquias, entre otros)” (Madrid Emprende, s.f., p. 74)

La organización influye con su actividad empresarial en su entorno social por medio de la creación de empleo y generación de ingresos, lo cual significa que en consecuencia contribuye al desarrollo local. Por ello la empresa ve la necesidad de gestionar su relación con la comunidad para construir confianza con los otros grupos de interés. (Madrid Emprende, s.f.)

5.2.2.6.4 proveedores.

La empresa al estar en constante relación con los proveedores, debe procurar gestionar prácticas responsables en toda su cadena de suministro, por lo tanto, debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- *Principios Internacionales en materia de Derechos Humanos*
 - *Principios laborales de los empleados y protección contra la explotación infantil*
 - *Principios medioambientales*
 - *Principios de lucha contra la corrupción*
 - *Cumplimiento de las normas relacionadas con la salud y la seguridad en el trabajo*
- (Madrid Emprende, s.f., p.89)

5.3 Marco Contextual

5.3.1 Descripción física de Cúcuta.

5.3.1.1 localización geográfica.

La ciudad de San José de Cúcuta es la capital de Norte de Santander, y está ubicada al nororiente del país, en la zona frontera con Venezuela.

Una de las mayores ventajas comparativas del departamento es su ubicación: Cúcuta, su capital, es el nodo más dinámico de la frontera con Venezuela y ocupa una posición geográficamente estratégica en el Sistema Orográfico de los Andes y su red de Áreas Metropolitanas.

Cúcuta posee una superficie de 1.176 Kms², sus coordenadas geográficas son: 7°54 de latitud norte y 72°30 al oeste de Greenwich. Limita al norte con Tibú y Puerto Santander, al sur con Villa del Rosario, Los Patios y Bochalema, al oriente con Venezuela y al occidente con el Zulia y San Cayetano. (Cúcuta nuestra..., s.f.)

5.3.1.2. temperatura.

El piso térmico que predomina en la ciudad de Cúcuta es el cálido muy seco. Esta unidad climática cubre también la extensión de los municipios del Zulia, Los Patios y Villa del Rosario, que pertenecen a su área Metropolitana. Posee una biotemperatura superior a los 24°C y lluvias con promedios anuales entre 500 y 1000 m.m. (Gobernación Norte de Santander, 2009)

5.3.1.3. hidrografía.

Los ríos que rodean la zona del Área Metropolitana de Cúcuta son:

Río Zulia: Atraviesa el valle del Zulia, que pertenece a la zona Metropolitana de Cúcuta. En la zona aledaña al río se aplica “la técnica de represamiento y diques de contención para controlar las inundaciones y permitir la utilización de sus aguas para riego.” (Gobernación Norte de Santander, 2009, Pg. 60)

Rio Pamplonita: Nace en el Páramo de Fontibón. Constituye el principal afluente del río Zulia, sirve de límite entre Colombia y Venezuela en un trayecto de 13 Km y corre paralelo a los ríos Táchira y Zulia. (Gobernación Norte de Santander, 2009)

Rio Táchira: Está ubicado en los territorios de Colombia y Venezuela. Pertenece a la cuenca del Río Pamplonita y a la gran cuenca del Rio Catatumbo. Recorre en su trayectoria una longitud total de 80 Km. (Gobernación Norte de Santander, 2009)

5.3.2. Descripción político-administrativa de Cúcuta.

5.3.2.1 división territorial urbana.

“El área urbana del municipio de San José de Cúcuta se divide por Comunas, las cuales se conforman por barrios, urbanizaciones, conjuntos o asentamientos que presentan características particulares y dependen de equipamientos comunales.” (Acuerdo 0083 del 2001, Artículo 27) Ver Plano División Política Administrativa en la siguiente página.

En total son diez comunas:

La Comuna 1 perteneciente al centro de la ciudad, la Comuna 2 corresponde a centro-oriental, la Comuna 3, la Comuna 4 oriental, la comuna 5 nororiental, la comuna 6 norte, la comuna 7 noroccidental, la comuna 8 occidental, la comuna 9 suroccidental y la comuna 10 sur. (Acuerdo 0083 del 2001)

5.3.2.2 división territorial rural.

“El área rural del municipio de San José de Cúcuta se divide por Corregimientos, los cuales se conforman por conjuntos de veredas que presentan características particulares y dependen de equipamientos comunes” (Acuerdo 0083 del 2001, Artículo 37)

A nivel territorial son diez (10) Corregimientos, los cuales están organizados en seis sectores: Sector Norte, Sector Noroccidental, Sector Occidental, Sector Central, Sector Oriental, Sector Sur. (Acuerdo 0083 del 2001)

5.3.3 Aspecto demográfico de Cúcuta.

La densidad poblacional es un aspecto muy importante que da cuenta de las características de una región. Una ciudad densamente poblada es una ciudad que posee una cantidad considerable de habitantes con respecto a su extensión geográfica.

Veamos su crecimiento en los últimos años:

La dinámica de crecimiento de la capital del Departamento y sus municipios vecinos, ameritó que mediante la Ordenanza No. 40 del 3 de enero de 1991, se creara el Área Metropolitana de Cúcuta, conformada por los municipios de Cúcuta, El Zulia, Los Patios, San Cayetano y Villa del Rosario; posteriormente, mediante Acta Metropolitana del 30 de septiembre de 2004, se le anexó el municipio de Puerto Santander. (Gobernación de NDS, 2009)

Según gráfico comparativo suministrado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) para el año 1993 la ciudad de Cúcuta contaba con 482.490 habitantes, se presenta un notorio crecimiento para el censo del 2005, en el cual la ciudad registra 587.676 habitantes.

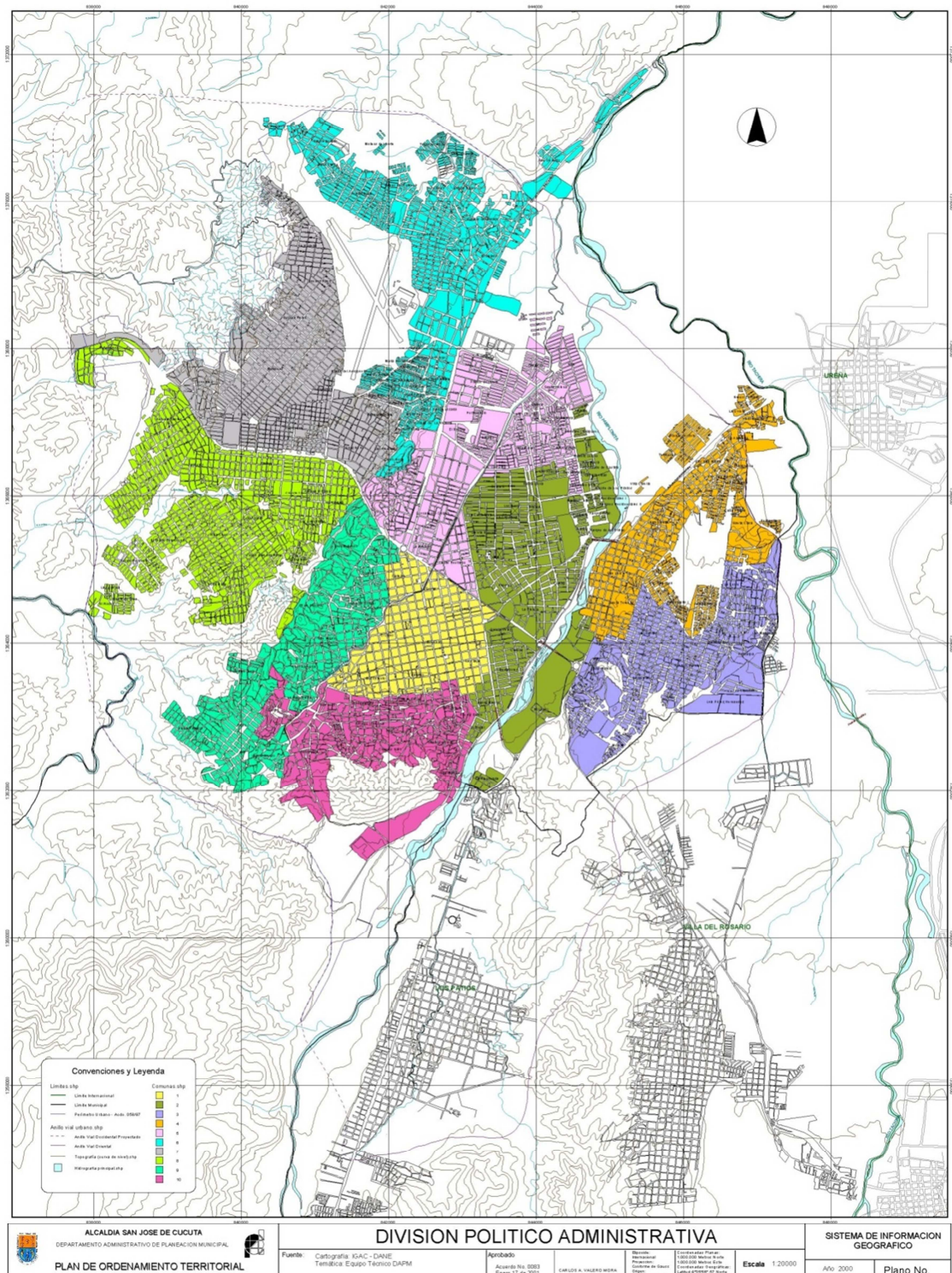


Figura 2. División político administrativa de Cúcuta

5.3.4. Evolución histórica de Cúcuta

5.3.4.1. Datos históricos antes y después del terremoto de 1875

El terremoto que destruyó completamente San José de Cúcuta ocurrió el 18 de mayo de 1875 a las 11.25 de la mañana. Antes del terremoto, la ciudad contaba con 11.846 habitantes, 137 establecimientos comerciales y 27 industriales.

“El telegrafista, señor Benjamín Herrera, quien fue después caudillo y candidato a la Presidencia, no pudo transmitir la noticia por la caída de los postes y destrucción de los aparatos telegráficos” (García, 1983, p. 36)

Destruída Cúcuta por el terremoto del 18 de mayo de 1875, el cabildo contrató con el señor Francisco de Paula Andrade en agosto del mismo año por la suma de \$800, la elaboración del plano urbano, el cual fue entregado el 30 de noviembre siguiente. (García, 1983, p. 40)

La generación que sobrevivió al terremoto fue la mejor generación que ha tenido la ciudad. En 20 años reconstruyó a Cúcuta. Se construyó el camino a puerto San Buenaventura, hoy puerto Villamizar, el Ferrocarril de Cúcuta, el tranvía de la ciudad, inauguró el telégrafo, instaló una empresa de teléfonos... (García, 1983, p.40)

5.3.4.2 evolución del sector educativo.

Algunos hitos importantes marcaron el desarrollo de la educación en Cúcuta, según García (1983)

- El primer maestro de Cúcuta fue Felipe Antonio de Armas, en 1792.
- Algunos de los colegios más antiguos y su respectivo año: Colegio de la Presentación en 1896, Colegio Sagrado Corazón de Jesús en 1906 y Colegio Gremios Unidos en 1909.
- La Universidad Francisco de Paula Santander fue creada el 5 de julio de 1962, como entidad de derecho privado.
- La Universidad Libre protocolizó su fundación el 20 de diciembre de 1962.

- Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA. Por contrato con el servicio de Cooperación Técnica Francesa se creó el “Centro de Aprendizaje y Perfeccionamiento” para las materias correspondientes a la producción y a la distribución de la electricidad en Colombia.

- Centro Universitario de Carreras Intermedias. Fundado en 1974 por Guillermo Vargas

- La Casa de la Cultura inicia sus labores el 2 de agosto de 1961

5.3.4.3 *evolución del sector económico.*

A continuación se mencionan algunos eventos representativos que ocurrieron a lo largo de la historia de Cúcuta, y que han sido hitos de desarrollo económico en la ciudad.

- Cámara de Comercio: “Fue creada por el Decreto Nacional 1807 del 29 de Octubre de 1905, pero había venido funcionando desde el 19 de noviembre de 1912” (García, 1983, p. 170)

- Asociación de comerciantes de Cúcuta

“Es una entidad legal, sin ánimo de lucro, con Personería Jurídica otorgada por Resolución No. 083 del 29 de octubre de 1981 que agrupa a un sector de comerciantes residentes en Cúcuta” (García, 1983, p. 170)

- La Aduana

“Fue establecida en 1831... Por ley 61 de 1943 se ordenó construir un edificio para la Aduana Nacional y se dispuso que el de la avenida 7ª con calle 10 se donara al Municipio”

Así también, el sector industrial se fue desarrollando paulatinamente desde inicios del Siglo XX. Según García (1983), la industria se estimuló con la Ordenanza 69 de 1913. Estas son algunas de las primeras industrias en la ciudad de Cúcuta:

- Industria de seda, con ejemplares de gusanos de seda importados en 1910

- Fábrica de jabón “La Aurora” cuyo fundador es Gustavo Valbuena.

- Otras fábricas como “La Estrella” y “La industria” fueron fundadas para esos años.
- Calzado: La industria del calzado ha sido la de mayor tradición en Cúcuta. Los grandes pioneros de la industria del calzado fueron “Maracuchos” (originarios de Maracaibo, Venezuela). Fueron ellos quienes le dieron carácter de empresa a la naciente industria.
- Ramón Pelayo es el fundador de la zapatería Pelayo, una de las pioneras de la época.
- La primera fábrica de teja y ladrillo fue del señor Serrano A. Villafañe. En 1943 Roberto Moreno instaló un horno continuo con una producción diaria de 30.000 ladrillos.
- En el año 1927 y 1928 se fundó la compañía de cemento San José de Cúcuta
- En 1912 se instaló “La Cervecería Santander”. La fábrica de licores fue creada por Ordenanza 28 de 1925 por el departamento y fue comercializada en 1952.
- La Zona Franca: Fue creada por el Decreto 584 de 1972 y reglamentada por el Decreto 2034 de 1973. “Tiene como objetivos impulsar el desarrollo socioeconómico de la región, fomentar la instalación de industria, aprovechar los recursos agrícolas, carboníferos y fosfóricos de la región, promover e incrementar el comercio exterior” (García, 1983, p. 166)

5.3.4.4 evolución de servicios públicos.

- Energía eléctrica: “Cúcuta fue la primera población colombiana que disfrutó del servicio de iluminación eléctrica, el 16 de junio de 1896, tan solo 17 años después que Thomas Alba Edison inventara la bombilla eléctrica” (Gobernación de NDS, 2009, p. 115)

El suministro del servicio fue gracias a la Compañía de Alumbrado Eléctrico de Cúcuta, cuyo fundador y propietario fue Augusto Duplat Agustini. (Gobernación de NDS, 2009)

- Telégrafo: En 1874 se inauguró el servicio telegráfico. El 21 de agosto de 1920 fue inaugurado el sistema telegráfico “Duplex” entre Cúcuta y Bogotá.

- Teléfono: La primera planta fue traída a la ciudad en 1892 por los señores Concepción y Luis Méndez. En 1941 se inauguraron los teléfonos automáticos con 600 aparatos. (García, 1983)

- Alumbrado: Por Acuerdo No. 12 del 31 de marzo de 1897, se contrató el alumbrado público de la población por medio de la electricidad. En el mismo año se da servicio a la planta hidroeléctrica de “Los Colorados” sobre el río Pamplonita.

- Proyecto Termotasajero: “La Central Termoeléctrica de Tasajero, está ubicada a 25 Kms. Al suroccidente de Cúcuta, sobre la margen derecha del río Zulia, en las proximidades de la población de San Cayetano” (García, 1983, p. 81)

El proyecto se desarrolló pensando en la incipiente infraestructura eléctrica de la región y el deficiente suministro de gas propano, condiciones que abrían dos posibles soluciones: Un desarrollo hidroeléctrico o una central térmica. (García, 1983)

- Alcantarillado: Inició en 1922.

- Acueducto: En el siglo XIX, se estableció un acueducto que proveía al Ferrocarril de Cúcuta, el agua provenía de la toma pública. En 1938 la ciudad fue servida por el Acueducto Municipal, inaugurado oficialmente en 1940. (García, 1983)

5.3.4.5 evolución del transporte.

- Ferrocarril: Días antes del terremoto existía una propuesta para la creación de un ferrocarril que conecta San José de Cúcuta con Puerto Villamizar. Después del 12 de enero de 1878 se protocolizó la construcción del ferrocarril. El trayecto completo Puerto Villamizar-Cúcuta costó \$1.726.661 y fue inaugurado el 30 de junio de 1888.

- Tranvía: Se fueron construyendo tramos desde 1893 a 1939. En 1941 se levantaron los rieles del tranvía para la pavimentación de las calles. (García, 1983)

- Automóviles: En Febrero de 1914 se inauguró la primera empresa con 5 automóviles Ford. Y el primer bus fue fabricado en 1921.

- Central de transportes: Debido a la congestión que se generaba en el Parque Santander (el parque central) se puso en servicio en 1969. (García, 1983)

5.3.5. Descripción económica.

Con el fin de desarrollar nuestra investigación sobre la Responsabilidad Social en Cúcuta, se considera pertinente contextualizar los diferentes aspectos que caracterizan la economía de la Ciudad, para poder brindar al lector una aproximación real sobre el nivel de desarrollo empresarial y económico actual de la ciudad.

A continuación se presentan algunos indicadores económicos según información proporcionada por la Cámara de Comercio:

- Empleo: La tasa de desempleo desde noviembre del 2012 a enero del 2013 en Cúcuta, corresponde a un 17,8%, en comparación con 12,1% que registró el país entero. Este registro máximo de inicio de año 2013 se iguala a la tasa de desempleo entre 17,5% y 18% que la ciudad reportó en enero de 2011. (Observatorio Económico de la Cámara de Comercio de Cúcuta, 2013)

- PIB: El Producto Interno Bruto en Norte de Santander para el año 2011 fue de 10,2 billones de pesos, el departamento se ubicó en el puesto 15 a nivel nacional en el año 2011 y tuvo una participación en la producción nacional de 1,7%. El crecimiento del PIB en el año 2011 del departamento fue de un 3,2%, mientras el PIB nacional creció un 5,9%. (Observatorio Económico de la Cámara de Comercio de Cúcuta, 2012)

- IPC. Índice de precios al consumidor: Marcó para el año corrido del 2012 en la ciudad de Cúcuta, 2,01% en el IPC, en comparación con 2,44% del territorio nacional. Este registro incluye para ambos casos, desde enero del 2012 a noviembre del 2012. (Observatorio Económico de la Cámara de Comercio de Cúcuta, 2013)

- Población ocupada: Se contabilizan 330.737 personas como población ocupada del Área Metropolitana de Cúcuta, de éstas, 100.096 reciben ingresos de 1 a 1.5 salarios mínimo mensual legal vigente (S.M.M.L.V), 69.551 personas reciben de medio a menos de 1 S.M.M.L.V. y 56.114 reciben de 0 a menos de medio S.M.M.L.V (Observatorio Económico de la Cámara de Comercio de Cúcuta, 2012)

5.4 Marco Legal

5.4.1 Importancia de la legislación de la rse.

La historia de la RSE como se indicó en el punto 5.1.2 del presente trabajo, ha estado enmarcada siempre desde iniciativas voluntarias y solidarias, residiendo en el altruismo y la filantropía, el origen del modelo de RSE.

Sin embargo, diferentes factores como la apertura a mercados internacionales, la necesidad de realizar alianzas público-privadas para propiciar el desarrollo, el cambio climático, la necesidad de vivir en armonía respetando los derechos humanos entre otros; han sido principios impulsadores que durante el desarrollo de la RSE, nos ha conducido a construir una estructura sólida que la sostenga, otorgándole una verdadera posición en la organización, como también a promover y buscar mecanismos en la actualidad válidos y factibles para regular la RSE, y de esta manera garantizarle la sostenibilidad a la sociedad tan urgente en la actualidad.

A continuación se describen las iniciativas regulatorias de la RSE tanto en Colombia como en otros países.

5.4.2 Legislación en Colombia.

Colombia cuenta con un artículo en su Carta Magna que respalda implícitamente la RSE. Este será revisado a continuación, junto con los proyectos de Ley presentados ante el Congreso en su intento por legislarse.

5.4.2.1 aproximaciones normativas desde la constitución política.

Al consagrarse la constitución política colombiana, como la máxima normatividad legislativa, se reconoce allí el papel fundamental que juega la empresa en la sociedad.

El papel que desempeña la empresa en el ámbito social y económico actual es ampliamente influyente en su entorno, y el artículo 333 lo indica resaltando su función social: “La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial” (Constitución política, 1991)

Con mayor acentuación en las dos últimas décadas, la sociedad ha empezado a concebir el desarrollo desde una perspectiva más integral, con cohesión social, que considera la repercusión directa de la actividad económica en el individuo, en sus derechos, en su proyección profesional y familiar. Todas las implicaciones que tiene la empresa, quien actúa como un núcleo conector dentro de un sistema social, conllevan a considerar el hecho de que ésta desempeñe una función social y que al mismo tiempo, tenga obligaciones con la sociedad.

El reconocimiento de obligaciones recae tanto para la interior de la empresa, como para su entorno, que mayormente son de carácter político, cívico, ambiental y social.

La constitución ampara la libertad económica cuando expresa: “La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades” (Art. 333) Pero no está adjudicando una autonomía absoluta, sin restricciones, al advertir: “La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación” (Art. 333)

La advertencia señalada en este aparte del artículo, condiciona los beneficios económicos del sector privado, al indicar que no son ilimitados cuando así lo requiera el ambiente y la sociedad. De aquí surge la necesidad de legislar la implementación de la RSE, pues si bien no se restringe la libertad económica, se requiere orientar las acciones empresariales para contribuir a la igualdad de oportunidades laborales en materia de discriminación y género, garantizar derechos en materia laboral, entre otros relacionados con la temática que nos compete.

5.4.2.2 proyectos de ley en el congreso.

Para establecer un marco regulatorio de la RSE en la legislación actual colombiana, el Congreso ha presentado varios proyectos de ley con la intencionalidad de recoger las políticas y procedimientos más relevantes y pertinentes que permitan estructurar un compendio adecuado e integral, logrando normativizar la aplicación de la RSE e incorporarla como una medida de tipo obligatoria, en cuanto a la presentación de informes se refiere. Todos los proyectos de ley están referenciados y pueden ser consultados directamente.

- Proyecto de Ley 153 del 2006/ Senado

Este proyecto fue presentado el día 24 de octubre del 2006, ante la comisión tercera del Senado y registrado en la gaceta No. 484 del Congreso.

- Proyecto de Ley 031 del 2007/Senado - 326 del 2008/Cámara

Radicado el 24 de julio del 2007 para ser estudiado por la comisión quinta del Senado. Publicado en la Gaceta del Congreso No. 346

- Proyecto de Ley 058 del 2009/Senado

Radicado en la plenaria del Senado el 4 de agosto del 2009, por los senadores Alexandra Moreno Piraquive, Dilian Francisca Toro y Manuel Virgüez, y la representante a la Cámara, Gloria Stella Díaz Ortiz. Presentando ante la comisión séptima del Senado y publicado en la Gaceta del Congreso No. 694.

- Proyecto de Ley 070 del 2010/Senado

Radicado en el Congreso el 4 de agosto del 2010 por la senadora Alexandra Moreno Piraquive. Presentado ante la comisión séptima y publicado en la Gaceta del Congreso No. 494.

A continuación la Tabla 1 ilustra la evolución de estos proyectos de ley presentados desde el 2006 hasta el 2010. Se pretende mostrar al lector tanto los aspectos que se integraron a cada ley como los que fueron retirados.

Tabla 1.

Comparativo de proyectos de Ley sobre RSE en Colombia

Ley	153- 2006/ Senado Comisión Tercera	031- 2007 Senado / Comisión Quinta	058/2009 Senado/ Comisión séptima		070/2 010 Senado/ Comisión séptima
		326- 2008 Cámara			
Aspecto	Aspectos presentes en este que fueron suprimidos del siguiente proyecto	Aspectos incluidos en el presente proyecto	Aspectos suprimidos en el presente proyecto	Aspectos incluidos en el presente proyecto	Aspectos incluidos/suprimidos en el presente proyecto
Objeto de la Ley	Ninguna novedad	Art. 1: Promoción de comportamiento voluntarios, socialmente responsables (...)	Ninguna novedad	La protección de la niñez, erradicación del trabajo infantil y la pobreza y el respeto a los DDHH en el objeto de la presente ley	Ninguna novedad
Informe Anual	Se solicita información tributaria como monto de impuestos y exenciones. Donaciones efectuadas y sus destinatarios.	El informe debe dar cuenta de las políticas, planes, programas, proyectos y operaciones adelantados por la empresa para cumplir la RSE.	El informe se pondrá a disposición de accionistas, órganos de inspección y demás interesados.	Ninguna novedad	Ninguna novedad
Cumplimiento de la ley	Sobre la responsabilidad de los representantes legales por el incumplimiento de la presente ley.	Sobre los incentivos para las micro y pequeñas empresas.	Cualquier persona afectada por la violación de los preceptos de la presente ley podrá iniciar acciones de cumplimiento a fin de lograr	Las empresas medianas y grandes a que se refiere el artículo 2° de la Ley 590 del 2000 podrán desarrollar planes dentro de su actividad	Ninguna novedad

			su eficacia.	comercial beneficiando a la población vulnerable	
Política pública	Ninguna novedad	Ninguna novedad	Ninguna novedad	El gobierno nacional desarrollará un programa de RSE sin explotación laboral infantil y certificará a las empresas con una etiqueta social con el nombre: Libre de trabajo infantil	Ninguna novedad
RSE – Consejo de Responsabilidad Social Empresarial	Ninguna novedad	Integrantes del CRSE	Los siguientes integrantes: Superintendencias y Cooperación Internacional de la Presidencia de la Republica	3 Representantes de las ONG	Ninguna novedad
Funciones del CRSE	Ninguna novedad	Fomentar la adopción de la RSE en las empresas medianas y grandes a que se refiere el artículo 2° de la Ley 590 del 2000	Ninguna novedad	Ninguna novedad	Ninguna novedad
	Ninguna novedad	Iniciar plan de acompañamiento para micro y pequeñas empresas.	Ninguna novedad	Ninguna novedad	Ninguna novedad
	Ninguna novedad	Divulgar las acciones de las compañías en materia	Ninguna novedad	Ninguna novedad	Ninguna novedad

		social y medioambiental			
--	--	----------------------------	--	--	--

5.4.2.3. normatividad ambiental en colombia.

Se consideró relevante introducir una síntesis sobre la normatividad básica que rige la protección del medio ambiente y conservación de los recursos naturales, como parte integradora de la línea triple de base de la RSE, a la que nos referimos en el punto 5.2.1 del marco conceptual

Las Convenciones realizadas en el mundo sobre la preservación ambiental, han marcado pautas para el establecimiento de principios, criterios y orientaciones en el proceso de legislación nacional ambiental.

Es así como desde la Convención de Estocolmo de 1972, se dio lugar a la creación del Decreto Ley 2811 de 1974.¹ Más tarde, en la Constitución Política de 1991, se eleva la conservación y cuidado ambiental a la categoría de derecho colectivo.

Seguidamente, acorde a los principios orientadores dados en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo de Rio de Janeiro en 1992, se expide la Ley 99 de 1993² y en ella se conforma el Sistema Nacional Ambiental (SINA) y se crea el Ministerio de Medio Ambiente.

Así mismo se han expedido otras leyes, decretos, acuerdos y otros que conforman el marco jurídico del tratamiento ambiental en Colombia. Por razones de espacio, no incluimos todas estas referencias pero invitamos al lector a conocerlas a través de la página web del SIAC: Sistema de Información Ambiental en Colombia³.

¹ http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/1974/decreto_2811_1974.html

² http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1993/ley_0099_1993.html

³ <http://www.siac.gov.co/portal/default.aspx>

5.4.2.4 otras consideraciones.

Los ministerios de Hacienda y Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, emitieron sus conceptos jurídicos refiriéndose al último proyecto de ley, el 070 del 2010, los cuales son brevemente sintetizados:

Concepto del Ministerio de Hacienda. (Gaceta No. 772, Congreso, 2010)

- El Ministerio indica que la Ley 1328 del 2009 ha creado un programa de balance social para divulgar el impacto de las actividades responsables que estas entidades asumen voluntariamente, por lo tanto esta reforma financiera no es tenida en cuenta en el proyecto de Ley, ni tampoco se especifica si las entidades financieras están incluidas en él.
- Adicionalmente se expide el Decreto 3341 del 2009 mediante el cual se reglamenta la actividad de Responsabilidad Social para este sector, estableciendo un régimen especial el cual ha sido ignorado en el Proyecto de Ley 070 del 2010. (Concepto jurídico del Ministerio de Hacienda, Congreso, 2010)

Concepto del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

- El Ministerio sugiere una definición de RSE como un conjunto sistemático coordinado e integral que es capaz de tomar decisiones frente a sus relaciones con el entorno. En este sentido, afirma que el objeto de la ley formulado no precisa todo el alcance de la medida.
- El ministerio argumenta que al otorgársele incentivos a las pequeñas y medianas empresas, dejando de lado las medianas y grandes referenciadas en el art. 2 de la Ley 590 del 2000, se incurre en una medida no equitativa.
- Existe el régimen de licenciamiento ambiental previsto en la Ley 99 de 1993 el cual exige el cumplimiento de normas de conservación ambiental para las empresas, por lo cual el Ministerio considera que los compromisos para la RSE no deberían asumirse como voluntarios.
- El ministerio no encuentra justificable la creación del Consejo de Responsabilidad Social Empresarial (Concepto jurídico del Ministerio de Ambiente, Congreso, 2010)

Por lo anterior, el último proyecto de ley presentado ante el Congreso fue archivado y hasta el momento actual, no se ha generado una nueva iniciativa al respecto.

5.4.3. Legislación internacional.

5.4.3.1 ley de economía sostenible.

El 5 de Marzo del 2011 se publicó como Boletín Oficial del Estado, la Ley de Economía Sostenible en España, la cual hace referencia a la Responsabilidad Social Empresarial.

A grandes rasgos, se expone a continuación, una síntesis del artículo 39 referente a la normatividad que regula la aplicación de RSE y el cumplimiento en la rendición de informes tanto de empresas públicas como privadas. Además, es importante tener en cuenta el resto del contenido de la ley como marco regulatorio complementario desde su óptica de sostenibilidad (Ley de economía sostenible, 2011, España)

La Ley trata la incorporación de la estrategia RSE en los siguientes puntos:

- La promoción de la RSE por parte de la Administración Pública. En dicho apartado el gobierno coloca a disposición de las empresas, una herramienta de autoevaluación de la RSE acorde con los estándares internacionales.
- Los aspectos a los que debe atender el informe como modelo de referencia a seguir son: transparencia en la gestión, buen gobierno corporativo, compromiso con lo local y el medioambiente, respeto a los derechos humanos, mejora de las relaciones laborales, promoción de la integración de la mujer, de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, de la igualdad de oportunidades y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y consumo sostenible, todas estas según las recomendaciones del Consejo Estatal de RSE.
- Publicación de reportes sobre sostenibilidad en los cuales se debe especificar si la información del reporte ha sido aprobada por una tercera parte. Al comité estatal de RSE le serán entregados los informes de sostenibilidad de forma obligatoria por parte de las empresas que cuenten con más de 1000 empleados. Las empresas que cumplan

los requisitos establecidos por el consejo podrán ser reconocidas como socialmente responsables si así lo solicitan.

- El gobierno está en obligación de facilitar al Consejo Estatal de RSE los recursos necesarios para su funcionamiento.

5.4.3.2 ley de brsa.

La legislatura de la ciudad autónoma de Buenos Aires sanciona la ley 2594 el 06 de diciembre del 2007, cuyo objeto es la promoción de comportamientos social y ambientalmente responsables y sustentables. (Ley 2594, 2007, Buenos Aires)

A continuación los puntos más relevantes de la misma:

- Es de aplicación obligatoria para las empresas con un mayor de 300 empleados y una facturación que supere los valores estipulados para medianas empresas según la Resolución SEPyME N° 147 del 2006⁴. Estos valores varían según el sector económico al que pertenezca la empresa.
- Las empresas que no estando obligadas presenten su Balance de Responsabilidad Social y Ambiental, de aquí en adelante BRSA, se beneficiarán de incentivos como el acceso a créditos, a la innovación tecnológica, entre otros.
- Los BRSA serán públicos y de libre acceso a la población
- La autoridad de aplicación, que corresponde al Ministerio de Producción, dictará los actos administrativos para el cumplimiento de la ley, fiscalizara la presentación de los BRSA e informará anualmente en un registro destinado para ello, sobre las empresas que cumplieron e incumplieron con su presentación, así también de las que lo hicieron de forma voluntaria.
- La autoridad de aplicación adoptara para su fin los lineamientos e indicadores desarrollados por Instituto ETHOS - Brasil o bien los estándares del Institute of Social and EthicalAccountability - Gran Bretaña (AA 1000 – Accountability) y Global Reporting Initiative (GRI en su versión G3)
- Cuando haya lugar a infracciones, tales como falsedad, ocultamiento y omisión, por parte de las empresas en sus informes, se removerán del registro de las empresas que

⁴ Puede consultarse en: http://www.agencia.gob.ar/IMG/pdf/disp_147_sepyme-2-3-2.pdf

cumplen con la norma. Para el caso de aquellas que lo presentaran de forma voluntaria, igualmente serán retirados los informes del registro y no gozaran de los beneficios.

- La autoridad de aplicación podrá establecer distinciones con el objeto de premiar y estimular las acciones de Responsabilidad Social Empresarial. (Ley 2594, 2007, Buenos Aires)

5.4.3.3. *ley de grenelle 2.*

El gobierno francés aprobó en junio del 2010 su legislación de RSE mediante la ley de Grenelle 2, la cual es una versión más completa de la ley Grenelle 1, aprobada en el 2007. Según indica Page (2011), Grenelle 2 “contiene 257 artículos que cubren áreas clave de la política de desarrollo sostenible en Francia tal y como el transporte, la energía, el agua, los residuos, la biodiversidad, la salud, y la contaminación.” (párr. 2)

Nombre del artículo: Retrasos y falta de control en la aplicación de la ley Grenelle 2 en Francia

Antecedentes de la Ley: Francia fue el primer país en establecer que los informes de las entidades públicas fuesen obligatorios. Temas como el estado de los empleados, horas laborales, relaciones sociales, salud, asuntos ambientales entre otros fueron requeridos en la ley NER (New Economics Regulations) para ser anualmente reportados. Esta ley fue promulgada el 15 de mayo del 2001. (France’s policy..., 2001)

La ley NER no estableció indicadores pero creó un marco para orientar la compañía. Más tarde, se le hicieron algunas reformas en diferentes ocasiones, incluyendo nuevas entidades públicas.

El estado usa la influencia de sus inversiones en empresa privada para implementar sus políticas de reportes de RSE, (France’s policy..., 2001)

Hipótesis De Trabajo

6.1 Hipótesis

El conocimiento del empresario sobre los beneficios integrales de la sostenibilidad, facilita la implementación de prácticas de RSE afines a los estándares globales.

6.2 Categorías

Independiente

Beneficios integrales de la sostenibilidad

Dependiente

Prácticas de RSE afines a los estándares globales

6.3 Subcategorías

- Derechos humanos
- Bienestar laboral
- Productividad
- Fidelización cliente interno y externo
- Clima organizacional
- Rentabilidad a largo plazo
- Conciliación laboral
- Discriminación laboral
- Reutilización y ahorro de recursos

Metodología

Se realizó un plan de trabajo donde se incluyeron la selección de procedimientos para el trabajo investigativo y se identificaron, los métodos y equipos necesarios para la ejecución de la investigación

7.1 Naturaleza De La Investigación

7.1.1 Según el tipo de estudio.

La investigación es de tipo descriptivo porque busca especificar características y propiedades importantes de situaciones particulares, en este caso, de las empresas que conforman la muestra de la población objeto de la investigación. Ha sido de nuestro interés conocer las inclinaciones y prioridades de los ejecutivos desde su visión de Responsabilidad Social y como estas características han sido representadas en los informes de sostenibilidad.

Una investigación descriptiva se caracteriza por la enunciación clara del problema de estudio y un diseño de investigación cuidadosamente planeado y estructurado. Esto no significa que los otros tipos de investigación (exploratorio, correlacional y explicativo) no desarrollen sus estructura investigativa de una forma rigurosa, pero si bien es cierto que las metodologías son bien distintas en cada caso.

Los estudios descriptivos miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes de un fenómeno o de una situación.

La presente investigación se dispone a medir las siguientes subcategorías: Derechos humanos, Bienestar laboral, Productividad, Fidelización cliente interno y externo, Clima organizacional, Rentabilidad a largo plazo, Conciliación laboral, Discriminación laboral, Reutilización y ahorro de recursos.

7.1.2 Según la naturaleza de la información recolectada.

En una investigación cualitativa, el procesamiento de los datos se realiza, predominantemente atendiendo más a las cualidades que a las cantidades, por medio de las descripciones detalladas y de los procesos de codificación y categorización. Los métodos

utilizados recurren a la lógica inclusiva, formal o dialéctica y al análisis del lenguaje (discurso, contenido)

El método cualitativo se vale de métodos humanistas y es de carácter interpretativo. Las técnicas directas o interactivas que utiliza son la observación participante y las entrevistas cualitativas.

El tipo de investigación cualitativa aplicada es la investigación etnográfica, debido a que tiene un enfoque holístico, pretende llegar a partir de casos particulares, a proponer generalizaciones que den cuenta de una realidad.

La investigación etnográfica es de carácter naturalista, pues observa un grupo cultural en sus condiciones propias, y no en condiciones experimentales. Otra característica propia de este tipo de investigación es que los datos aparecen contextualizados.

Es necesario considerar en este tipo de investigación, la intersubjetividad, la posibilidad de objetivar el mundo subjetivo de las personas, de interpretar los significados que ellos dan a los acontecimientos. Los significados no son absolutos, sino negociados, puestos en común y discutidos con los actores de los eventos.

7.2 Población y Muestra

- Población: Empresas públicas o privadas, pequeñas, medianas o grandes que realizan programas de RSE en Cúcuta.
- Muestra: Formaron parte de la muestra algunas empresas que publicaron un informe, reporte o memoria de Responsabilidad Social Empresarial/ Sostenibilidad durante los años 2009, 2010 y 2011 en la ciudad de Cúcuta.

En los casos en los que se presentaron más de uno en ese período, se consideró el último reporte.

7.3 Método De Investigación

El estudio cualitativo busca la comprensión totalizante (holística) de un evento dado, intentando una visión global que esté por encima de los detalles y los fragmentos. Por su tendencia a la totalidad, el proceso sigue principalmente una vía inductiva, de los datos a la teoría (aun cuando pueden aceptar un camino deductivo en algún momento del proceso).

El recorrido del método inductivo está trazado entre la concreción o especificidad de los objetos a la unidad de los conceptos.

El método correspondiente en este caso es la síntesis. Sintetizar implica, rehacer, recomponer, representar mucho en poco contenido, con claridad, fidelidad y seriedad. La síntesis evita la parcialidad.

7.4 Instrumentos Para La Recopilación De Información

7.4.1 Fuentes primarias.

En particular, la información primaria así como la secundaria permite descubrir las estructuras significativas que explican las prioridades y tendencias utilizadas por los empresarios al realizar su gestión de RSE, de acuerdo a los objetivos de la presente investigación.

1. Observación simple
2. Encuestas
3. Análisis de fuentes documentales (informes de sostenibilidad)
4. Otro tipo de informes relacionados con *Reporting* por parte de las empresas estudiadas

7.4.2 Fuentes secundarias.

- Publicaciones recientes de las organizaciones que han producido conocimiento sobre RSE en el mundo como la Comisión Europea, Fundación Avina, entre otros.

- Investigaciones realizadas por Universidades en Iberoamérica.

- Manuales de orientación para las Normas de gestión como ISO 26000, GRI y Pacto Global

- Documentos informativos realizados por Fenalco y Cámara de Comercio

7.4.3 Técnicas de recolección de información.

La investigación “Prioridades Y Tendencias De Las Acciones Responsables De Las Empresas Cucuteñas Y Su Relación Con La Responsabilidad Social Global” cuenta con dos instrumentos:

1. Entrevista presencial con el máximo responsable del área a cargo de la RSE, de cada una de las empresas estudiadas. Esta investigación se sirve de un cuestionario que consta de 20 preguntas de modalidad semi-abierta, cerrada dicotómica, cerrada de opción múltiple y cerrada con escalas.
2. Análisis de contenido de los Reportes de RSE.

Resultados

8.1 Recolección de Información

Dentro de los instrumentos contemplados para la recopilación de datos, se elaboró la encuesta, la cual se formuló según las categorías y subcategorías. En la elaboración de la encuesta se tuvieron en cuenta las siguientes directrices:

- El tratamiento interno en las empresas estudiadas de subcategorías definidas para el presente trabajo, como la imagen corporativa, productividad, clima organizacional, entre otras.
- La estructura y secuencia de las preguntas
- Aspectos logísticos generales, como la duración prevista para cada una.

La encuesta es un instrumento que muestra, a partir de una población, las relaciones generales entre las características de un gran número de categorías. Para el caso estudiado, la encuesta ha revelado datos precisos sobre las subcategorías, lo cual se ha analizado cualitativamente en el punto 8.3 y mediante los histogramas y diagramas circulares presentados en el punto 8.4.

A continuación se hará una presentación general de las empresas estudiadas, para proseguir luego con el análisis de datos recolectados.

8.2 Descripción De La Población Objeto De Estudio Y Recolección De Información

Según la muestra definida en el presente trabajo: “Formarán parte de la muestra todas aquellas empresas que publicaron un informe, reporte o memoria de Responsabilidad Social Empresarial/ Sostenibilidad durante los años 2009, 2010 y 2011 en la ciudad de Cúcuta”, nos permitimos mencionar las empresas que conforman la muestra de nuestra investigación, la cual surge de la selección aleatoria de una previa lista de empresas que presentaron informe en los últimos tres años, según información otorgada por Fenalco.

- Agencia de Aduanas Representaciones J. Gutiérrez y Cía Ltda.
- J.J. Pita y Cia S.A.
- Arrocería Gelvez S.A.

- Cooperativa Agropecuaria de Norte de Santander. Coagronorte.

Las empresas encuestadas, que constituyen la muestra de la población estudiada, coinciden en ser netamente norte santandereanas, con reconocimiento social en la región, y posicionamiento en el mercado local y nacional, según la actividad que ejercen, contando con más de 25 años de ser creadas. Algunas son gerenciadas por sus fundadores, o por sus hijos, dado que tienen tradición familiar, otras son administradas por terceros.

Las empresas estudiadas han sido certificadas por Fenalco, mediante la distinción “Certificado en Responsabilidad Social por Fenalco Solidario”

A continuación se hace una breve presentación de las empresas estudiadas, en donde se puede conocer su actividad principal, algunos datos históricos y las certificaciones de calidad con las que cuenta. Seguidamente se realizará una descripción general de lo que desarrollan y entienden como Responsabilidad Social Empresarial, lo cual está debidamente reportado y certificado por Fenalco.

8.2.1 Agencia de aduanas representaciones J. Gutiérrez y Cia Ltda.

8.2.1.1 actividad principal.

La actividad principal de la Agencia de Aduanas Representaciones J. Gutiérrez Y CIA Ltda., es garantizar que los usuarios de comercio exterior que utilicen los servicios de la empresa, cumplan con las normas legales existentes en materia de importación, exportación y tránsito aduanero y cualquier otra operación aduanera inherente a dichas actividades.

8.2.1.2. datos históricos.

La Agencia de Aduanas J. Gutiérrez nace en noviembre de 1984, gracias a la necesidad manifiesta de los empresarios importadores y exportadores colombianos que requerían de un servicio profesional en comercio exterior en la frontera colombo-venezolana.

En la década de los noventa, la empresa se especializó en el manejo de las importaciones de Venezuela, en vehículos y repuestos para la mayoría de los concesionarios de las marcas FORD y FIAT. Desde 1995 la empresa ejerce su actividad como Sociedad de Intermediación Aduanera a nivel nacional, manteniendo este cubrimiento hasta la fecha.

8.2.1.3 certificaciones en calidad.

La empresa cuenta con la certificación en calidad ISO 9001:2008, y el reconocimiento que otorga Fenalco Solidario por su labor en Responsabilidad Social Empresarial

8.2.1.4 gestiones en rse que realiza (según orientación de fenalco).

8.2.1.4.1 aspecto medioambiental.

- Reutilización de papel y cintas de impresión
- Siembra de árboles

8.2.1.4.2 grupo de interés: empleados.

Los empleados y sus familias se benefician de actividades de recreación, educación e integración

8.2.1.4.3 grupo de interés: comunidad, vecinos, sociedad civil.

- La empresa realiza donaciones a organizaciones sin ánimo de lucro como el Hogar de la Joven y la Fundación del Quemado.
- Desarrolla convenios con instituciones educativas como Universidad de Santander, Universidad Libre, Universidad de Pamplona, Universidad Industrial de Santander, Universidad Francisco de Paula Santander, Universidad Santo Tomas y el Sena que consisten en brindar la posibilidad a estudiantes que quieran realizar sus prácticas profesionales, experiencia que ha sido exitosa ya que muchos de los estudiantes se han vinculado laboralmente con la empresa y con algunas de sus filiales que están ubicadas a nivel nacional.
- La empresa periódicamente lleva a cabo donaciones para una invasión cercana a las oficinas ubicadas en la Calle 22 N Avenida Camilo Daza No. 12-85.

8.2.2 J.J. Pita y Cia Ltda.

8.2.2.1 actividad principal.

J.J. PITA Y CIA S.A. es una empresa dedicada a las apuestas permanentes, 100% Norte Santandereana que cuenta con aproximadamente 1000 empleados, incluidos 46

auxiliares del Sena bajo modalidad de contrato de aprendizaje, producto de la transformación de su estructura e implementación de estrategias.

8.2.2.2. *datos históricos.*

La sociedad se crea en 1975 mediante Escritura Publica 218 de la Notaría 3 de Cúcuta, conocida popularmente como Apuestas Cúcuta 75 y en 1998 la sociedad se transforma en J.J. PITA Y CIA S.A. mediante Escritura Publica 1255 suscrita en la Notaria 2 de Cúcuta.

En el año 2002 se crea la FUNDACION SOCIAL J.J. PITA, para albergar los niños de las madres cabeza de familia que trabajan en la empresa.

8.2.2.3 *certificaciones en calidad.*

J.J. PITA Y CIA S.A. cuenta con certificaciones en calidad según las normas ISO 9001:2008, ISO 27001:2005 y con la certificación otorgada por Fenalco en Responsabilidad Social Empresarial

A continuación se presenta el organigrama de la Empresa:

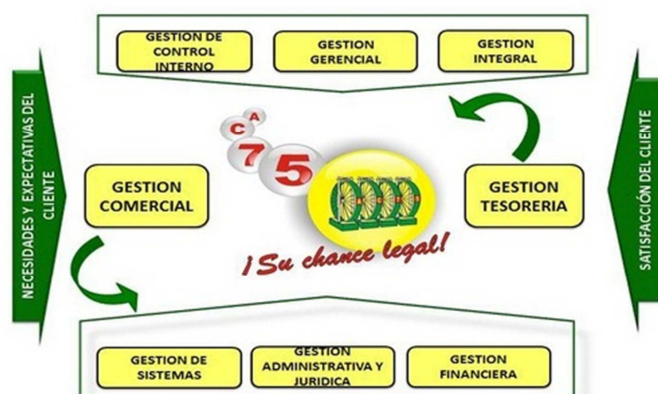


Figura 3. Organigrama de J.J. Pita

8.2.2.4 *gestiones en rse que realiza (según orientación de Fenalco).*

La organización J.J. Pita Y CIA S.A. creó la Fundación Social J.J. Pita como una Entidad sin ánimo de Lucro bajo la idea gestada de la Junta Directiva de la empresa, con el

propósito de mejorar la calidad de vida de los asesores comerciales, sus hijos y comunidad en general.

Fue fundada el 13 de Febrero de 2002. Su principal actividad es el cuidado de los hijos de las personas que están vinculadas laboralmente con la empresa. En la actualidad cuenta con una sede ubicada en el barrio La Cabrera en la Av. 5 # 17 - 16, en el centro de la ciudad donde se atienden diariamente 161 infantes entre niños y niñas.

En el 2007 la Fundación amplía su cobertura al crear el Jardín Infantil Fundación Social J.J.Pita, en la jornada de la mañana, con un personal idóneo, cumpliendo con los requisitos en materia educativa y legal y contando con una certificación ICONTEC en el 2010, sobre diseño y prestación del servicio educativo en el nivel pre escolar para el programa de Jardín Infantil, de igual manera se obtuvo la certificación en la administración de programas sociales en la prestación del servicio Hogar Comunitario-Asesoría de tareas.

El Jardín infantil proporciona un subsidio en el costo de pensión de los infantes. En la jornada de la tarde se continúa prestando el servicio de guardería y asesoría de tareas.

Además de la ONG, la organización realiza según grupos de interés:

8.2.2.4.1 grupo de interés: comunidad, vecinos, sociedad civil.

- El apoyo a los entes gubernamentales en cada uno de los programas para la comunidad: Gobernación, Municipios, ICBF, Rudesindo Soto, Inpec, Fiscalía, Rama Judicial, DAS, Policía Nacional, Ejército, Iglesia.
- Apoyo a entidades sin ánimo de lucro: Instituto La Esperanza, Hogar Santa Rosa de lima, Fundación OASIS
- Apoyo a las Juntas de acción comunal y particulares incluyendo la ayuda permanente a los damnificados por efectos climáticos, concretamente a la población de Gramalote.
- Realización de brigadas a desplazados y población vulnerable
- Programas de mejora en la calidad de vida de la comunidad con incapacidades de movimiento corporal mediante donación de sillas de ruedas ⁵.

5

- Para conocer mayor información, el lector se puede dirigir a su página web.

8.2.2.4.2 grupo de interés: empleados.

- Programas de Bienestar Laboral: Primeras comuniones y bautizos, dotación de vestuario y agasajo a los niños que son hijos de los funcionarios en condiciones socio-económicas más apremiantes.

8.2.3. Arrocera gelvez.

8.2.3.1 actividad principal.

ARROCERA GELVEZ S.A. es una organización dedicada a la producción y comercialización de arroz, productos a base de arroz, derivados y subproductos, mediante la aplicación de una adecuada tecnología, con el apoyo de proveedores, el sistema de gestión de calidad y un talento humano competente y comprometido; para satisfacer las necesidades del mercado; promoviendo el desarrollo agroindustrial de la región, y generando beneficios para sus colaboradores y accionistas.

8.2.3.2. datos históricos.

Arrocera Gelvez S.A. es una empresa propiamente norte santandereana, que bautiza la marca ARROZ GELVEZ en el año 1986 y empieza en la década de los años 60 a formar las bases de la que hoy es la empresa Arrocera Gelvez S.A, la cual también además de la producción y venta, se dedica a la compra de productos alimenticios principalmente el arroz y sus derivados. Actualmente, también comercializan otros productos granos como el fríjol, alverja, garbanzo, lenteja y alpiste.

La empresa cuenta con alta tecnología en los diversos procesos de producción y empaque; lo cual permite generar productos que cumplen con los estándares de calidad establecidos y acordes con las exigentes necesidades y requerimientos del mercado actual.

8.2.3.3 certificaciones en calidad.

Cuenta con las certificaciones 9001 e IQNet

8.2.3.4 gestiones en rse que realiza (según orientación de Fenalco).

Arrocera Gelvez realiza diferentes acciones que benefician a la comunidad y a su grupo de interés preferido, empleados, las cuales están enmarcadas en lo que Fenalco reconoce como Responsabilidad Social Empresarial. Para efectos de nuestra investigación, se clasificaron dichas acciones según el marco conceptual del presente estudio, éstas son sus acciones socialmente responsables:

8.2.3.4.1 aspecto medioambiental.

- Programa ambiental en cooperación con la Corporación Autónoma Regional de Norte de Santander (Corponor), encargada en la región de los asuntos ambientales: “Reciclar paga”.
- Evento de concientización ambiental llamado “Grupo Gelvez de Película”. Se realizó el pasado 15 de mayo del 2011 en las instalaciones del antiguo Teatro Avenida, el cual buscaba incentivar la práctica de buenos hábitos para la conservación del medio ambiente a través de la clasificación, recaudo y entrega de elementos de reciclaje por concepto de entrada y refrigerio para la transmisión y disfrute de una película de enfoque familiar entre los colaboradores (empleados) y sus familias.

8.2.3.4.2 establecimiento de beneficios extra salariales, para empleados como grupo de interés.

- Canasta familiar: Los colaboradores (empleados) reciben descuento en los productos que la empresa comercializa.
- Ventajas en los servicios ofrecidos por otras empresas filiales del Grupo Gelvez como por ejemplo la Agencia de Viajes del Hotel Casablanca.

8.2.3.4.3 salud, para empleados.

- Se realiza campaña preventiva en Salud llamada “Ángel” en la cual las mujeres familiares de los colaboradores pueden practicarse citologías, autoexamen de seno y

examen de detección de cáncer de cuello uterino en el hotel Casablanca, el cual pertenece al mismo grupo empresarial Gelvez.

8.2.3.4.4 bienestar laboral.

- Eventos deportivos: Juegos Olímpicos con eliminatorias anuales y campeonatos periódicos durante el año en fútbol, minitejo, basquetbol y en competencia con otras empresas, los cuales se realizan en la sede Campestre Campo Alegre.
- Celebración mensual de los cumpleaños, del día del niño y otras fechas especiales.

8.2.3.4.5 formación y desarrollo, para empleados.

- Mediante la cooperativa que tiene la empresa, se realizan créditos educativos a los colaboradores.
- Capacitación gratuita o con precios especiales al área administrativa y operativa en alianza con el SENA, ANDI y Fenalco.
- Capacitación formal: Validación en primaria, bachillerato y carreras técnicas para colaboradores según calificaciones obtenidas.
- Capacitación no formal: Cursos en modistería, bisutería, panadería, entre otros apoyados por el SENA. Suministro de materia prima o insumo para prácticas de los cursos. Realización de Show-room para exposición y venta de productos. Autorización en instalaciones internas de la empresa para comercialización de los mismos.

8.2.3.4.6 comunidad, vecinos, sociedad civil.

- Donaciones a grupos de interés: Proveedores, colaboradores, socios.
- Apoyo a la Alcaldía. Donación de regalos en el día del Niño.

8.2.4 Cooperativa agropecuaria de Norte de Santander – Coagronorte.

8.2.4.1 actividad principal.

Coagronorte se dedica principalmente a la producción de arroz y amplió su actividad con el transporte de carga.

La cooperativa cuenta con 300 asociados, quienes pueden ser socios en calidad de dueños de terreno, se encargan del cultivo y procesamiento del producto, el cual será comprado por la empresa. La empresa les brinda el soporte técnico especializado que se requiere para la actividad agroindustrial.

8.2.4.2 datos históricos.

Coagronorte nació como un apoyo a los programas de reforma agraria iniciados en el departamento en 1965, con el objetivo de suministrar elementos agropecuarios a precios razonables, comercializar la producción agrícola y pecuaria de los asociados, fomentar el sector agropecuario, montar agroindustria para transformación de la producción agrícola, prestar servicios de maquinaria agrícola y generar desarrollo y bienestar social.

Coagronorte en los años 80, también incursionó en la producción de semillas certificadas con el asesoramiento del Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), permitiendo asegurar este importante insumo dentro de la cadena de producción del arroz.

Coagronorte durante toda su historia ha apoyado la renovación de maquinaria agrícola en la zona arroceras, desde tractores y combinadas hasta implementos como cincel, gradas rotativas, desbrozadoras y la tecnología de nivelación laser, que permite la racionalización de agua.

La empresa arroceras ha sido condecorada por la Fundación Ford en ocupar el segundo lugar de innovación en programas de Microfinanzas en el Sector Rural Colombiano.

A pesar de notorias adversidades como la ola invernal, el paro de los transportadores, la variación climática, la importación de arroz y el contrabando durante el 2010 y el 2011, Coagronorte creó estrategias propias para resarcir las pérdidas de los agricultores asociados.

8.2.4.3 certificaciones en calidad.

La empresa actualmente cuenta con la certificación de Fenalco Solidario en Responsabilidad Social. No tiene actualmente certificaciones en calidad.

8.2.4.4 gestiones en rse que realiza (según orientación de Fenalco).

Tuvimos la oportunidad de conocer el informe físico que Coagronorte diligencia y presenta a Fenalco, en aras a certificarse y que corresponde al formato denominado DiagnosticaRSE, el cual se puede ver en su sitio web y en las figuras 3, 4, 5 y 6.

Los asociados (empleados) que pertenecen a la zona que conforma los municipios de Cúcuta, Zulia, Tibú, San Cayetano, Villa del Rosario, Puerto Santander y Cornejo pagan un aporte mínimo a la Cooperativa, y gozan de los beneficios correspondientes a lo dispuesto para el grupo de interés empleados.

8.2.4.4.1 aspecto medioambiental.

Según el informe reportado por Coagronorte, cuenta con:

- Certificación de emisión de gases y revisión técnico-mecánica
- Mantenimiento de unidades sanitarias y nivelación laser de los suelos productores de arroz
- Almacenamiento de los envases de agroquímicos y se entregan a la campaña de recolección de Asozulia
- Separación y aprovechamiento adecuado a residuos, subproductos y desechos mediante los equipos separadores de impurezas.
- Sistema de depuración de emisiones atmosféricas en la sección de secamiento de arroz
- Mejoramiento de la calidad del agua de consumo mediante filtros de arena.

8.2.4.4.2 establecimiento de beneficios extra salariales, para empleados.

- Beneficios a través de crédito para la compra de mercado.
- Mediante la Cooperativa, se otorgan créditos para mejoramiento de la vivienda con bajo interés.

8.2.4.4.3 salud.

- Programas de vacunación, auxilio en lentes, spa, bailoterapia
- Facilidad para adquirir seguros de vida

8.2.4.4.4 *bienestar laboral.*

- Motivación mediante celebraciones de fechas especiales e incentivos por buen desempeño.
- Campeonatos deportivos en zonas rurales

8.2.4.4.5 *formación y desarrollo.*

- Mediante la Cooperativa, se otorgan créditos para educación y seguros de vida a los asociados (empleados) o a sus familias sin intereses.
- Capacitación en Cooperativismo. Vinculación con el Sena para cursos.

8.2.4.4.6 *comunidad, vecinos, sociedad civil y otros.*

- Donaciones a grupos de interés: Estado, comunidad y sociedad.
- Descuentos a grupos de interés: Clientes

8.3. Análisis e Interpretación De Los Datos

8.3.1 Entrevistas.

Las entrevistas fueron tabuladas y sistematizadas respectivamente, mostrándose sus resultados mediante los siguientes diagramas circulares e histogramas:

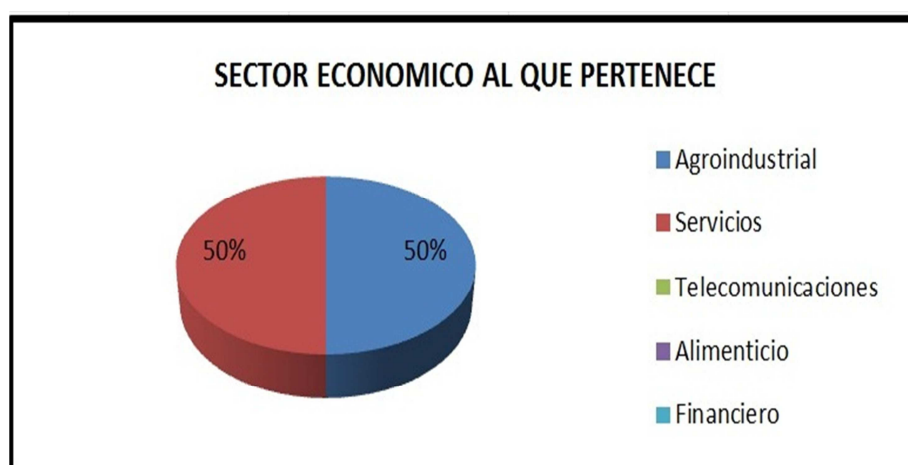


Figura 4. Pregunta 1.

De las empresas encuestadas, el 50% pertenecen al sector agroindustrial, que corresponde a dos de las empresas y el otro 50% pertenece al sector de servicios, que conforman las dos empresas restantes.



Figura 5. Pregunta 2.

De las empresas encuestadas, una ha presentado cuatro reportes sobre RSE, que corresponde al 25%, mientras 3 han presentado dos o tres reportes, que respectivamente corresponden al 75% del total.



Figura 6. Pregunta 3.

De las empresas encuestadas, dos de ellas que corresponden al 50% disponen del área de Recurso Humano para gestionar y elaborar los informes de RSE, una que corresponde al 25%, lidera su gestión desde la gerencia, y la restante que pertenece a otro 25%, conduce RSE desde otra área, no especificada en las opciones anteriores.

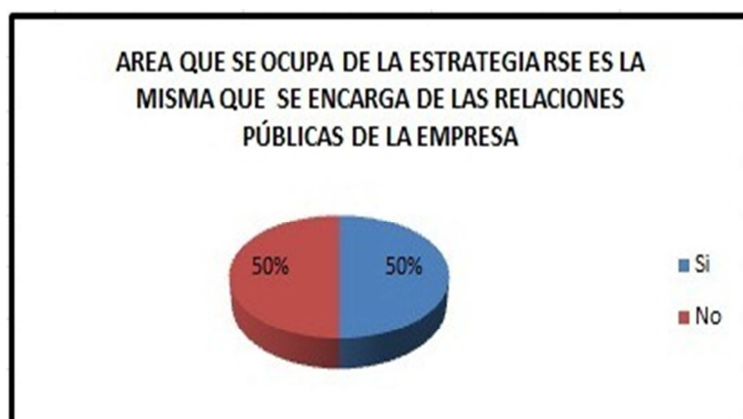


Figura 7. Pregunta 4.

De las empresas encuestadas, en dos de ellas el área de relaciones públicas es la misma encargada de gestionar la RSE, que corresponden al 50%. El otras dos no comparten RSE y Recursos Humanos en una misma área.

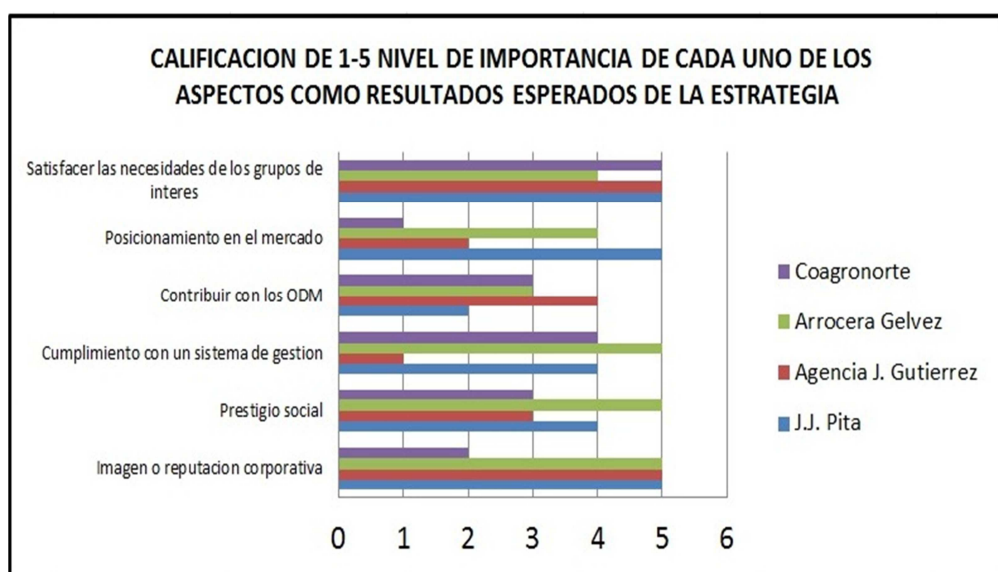


Figura 8. Pregunta 5.

De las empresas encuestadas, Arrocería Gélvez, Agencia de Aduanas J. Gutiérrez y J.J Pita califican con 5, en un máximo nivel de importancia, al aspecto imagen o reputación corporativa. Con el mismo puntaje califican, las empresas Coagronorte, Agencia J. Gutiérrez y J.J. Pita, la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés.



Figura 9. Pregunta 6

De las empresas encuestadas, el 25% considera que la mejor forma de participación de la empresa privada en la solución de los problemas sociales son las alianzas público-privadas. Otro 25% considera que la mejor participación recae sobre el diálogo con los grupos de interés y el 50% restante cree que se debe a la realización de obras benéficas.



Figura 10. Pregunta 7.

De las empresas encuestadas, dos de ellas implementaron la estrategia RSE por conferencias o talleres en donde recibieron la información, mientras las otras dos lo hicieron por iniciativa e investigación propia.

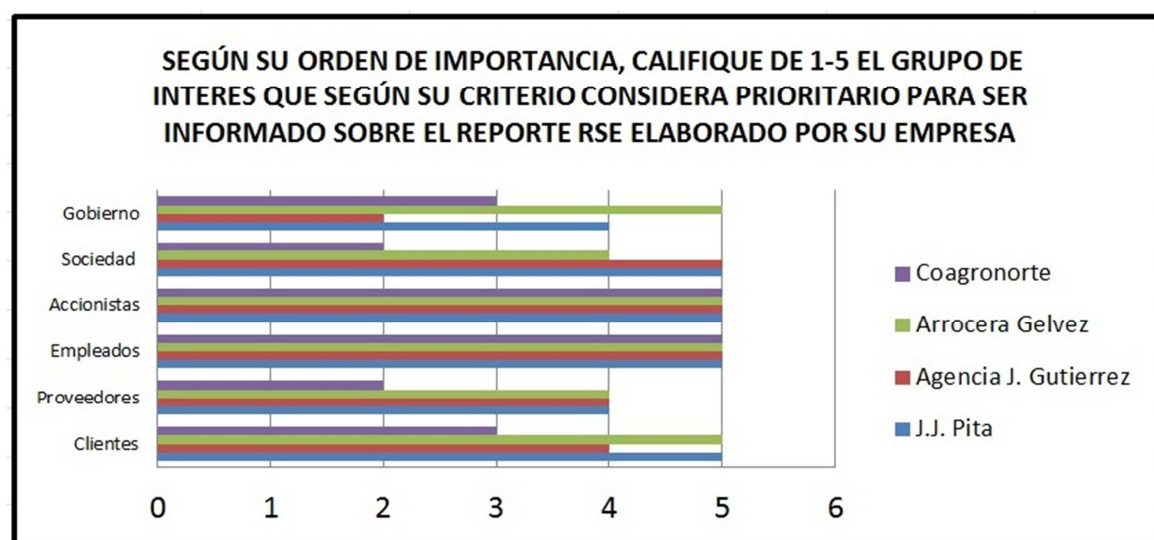


Figura 11. Pregunta 8.

Todas las empresas encuestadas, califican en nivel máximo de importancia, el grupo de interés: empleados, haciéndolo de igual manera con el grupo accionistas. Dos de ellas califican con 5 al grupo de interés clientes, y otras dos también lo hacen con sociedad. Una de ellas calificó en 2 el nivel de importancia para los proveedores.



Figura 12. Pregunta 9.

El 50% de las empresas encuestadas, utiliza otra metodología diferente de las opciones de pregunta, para orientar sus acciones responsables, mientras un 25% utiliza el Pacto Global y el 25% restante, la ISO 26000.

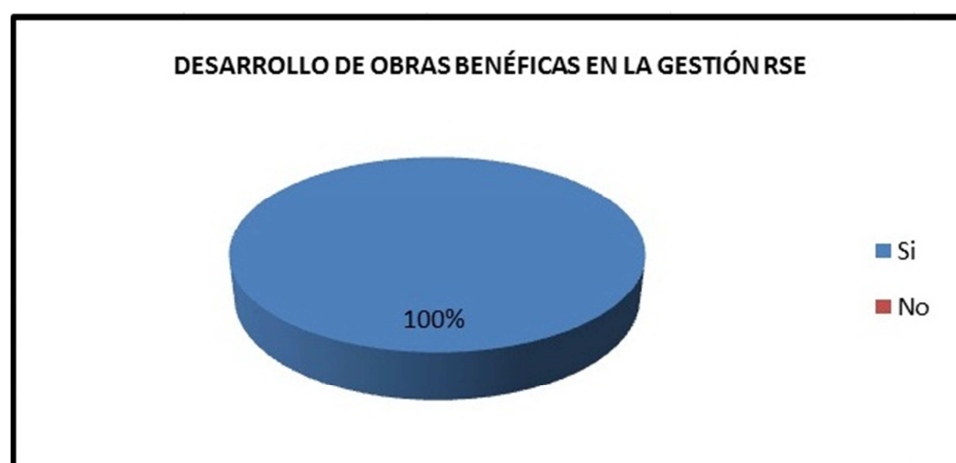


Figura 13. Pregunta 10.

El 100% de las empresas encuestadas, afirma desarrollar obras benéficas en su gestión RSE.

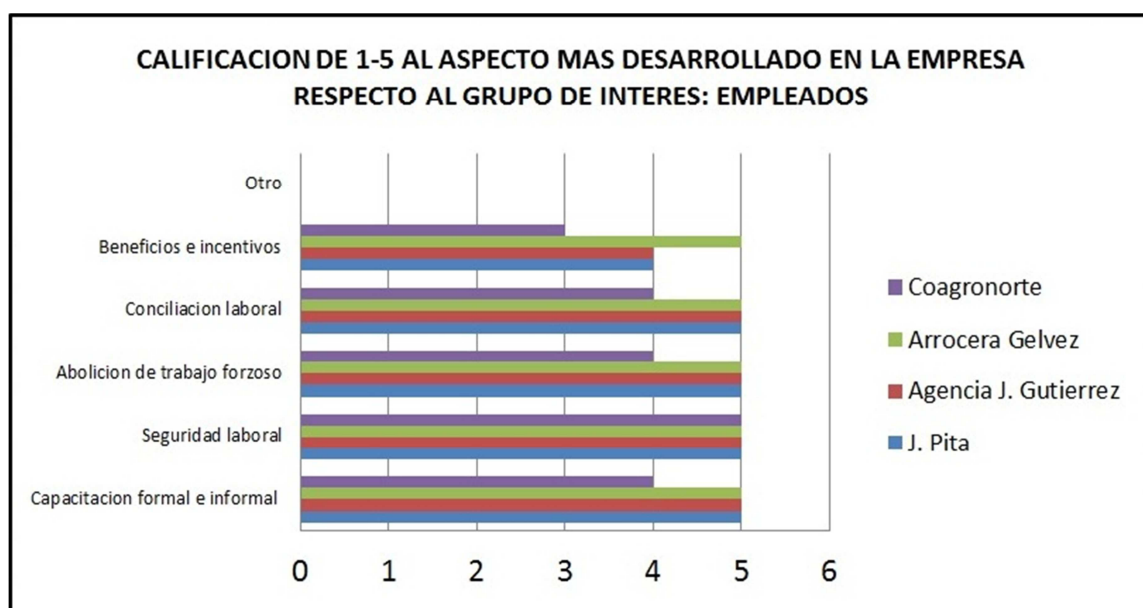


Figura 14. Pregunta 11.

Todas las empresas califican con 5, como máximo nivel de importancia, a la seguridad laboral para los empleados. 3 de ellas califican con 4 la capacitación formal e informal, la abolición del trabajo forzoso y la conciliación laboral. Una califica con 3 los beneficios e incentivos.

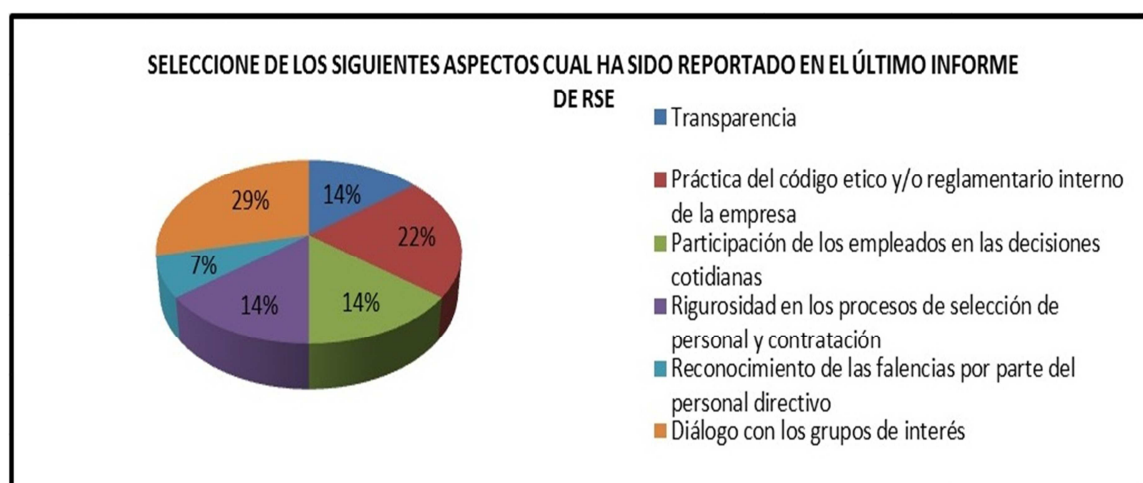


Figura 15. Pregunta 12.

El 29% de las empresas encuestadas afirma hacer visible en su informe el diálogo con los grupos de interés. El 22% incluye la práctica del código ético de la empresa, mientras el 14% elige la transparencia, la rigurosidad en los procesos de selección de personal y el reconocimiento de falencias por parte del personal directivo.

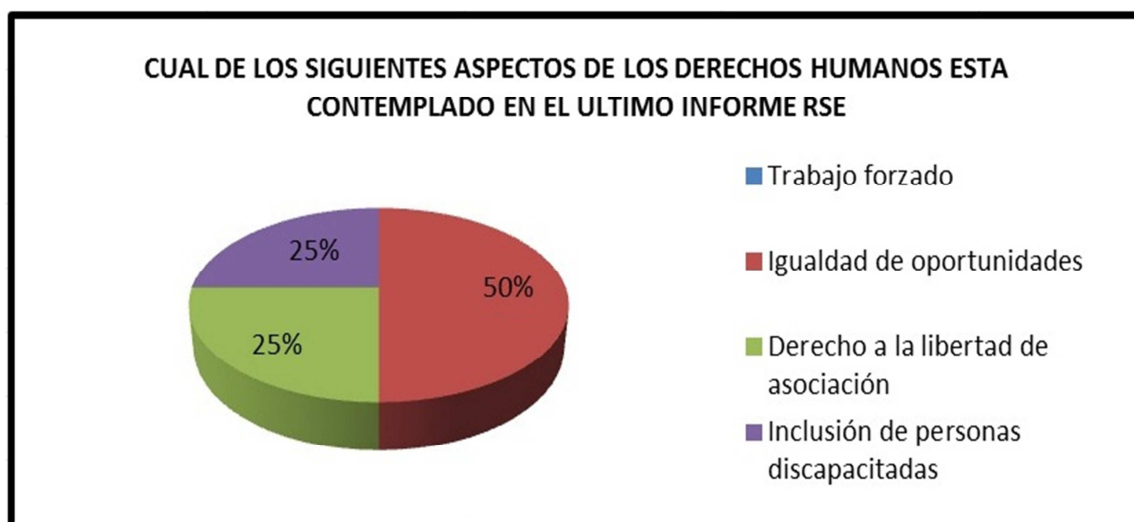


Figura 16. Pregunta 13.

El 25% de las empresas encuestadas integra el aspecto “Inclusión de personas discapacitadas” en la gestión respecto a derechos humanos. Otro 25% incluye el derecho a la libertad de asociación y un 50% menciona la igualdad de oportunidades.

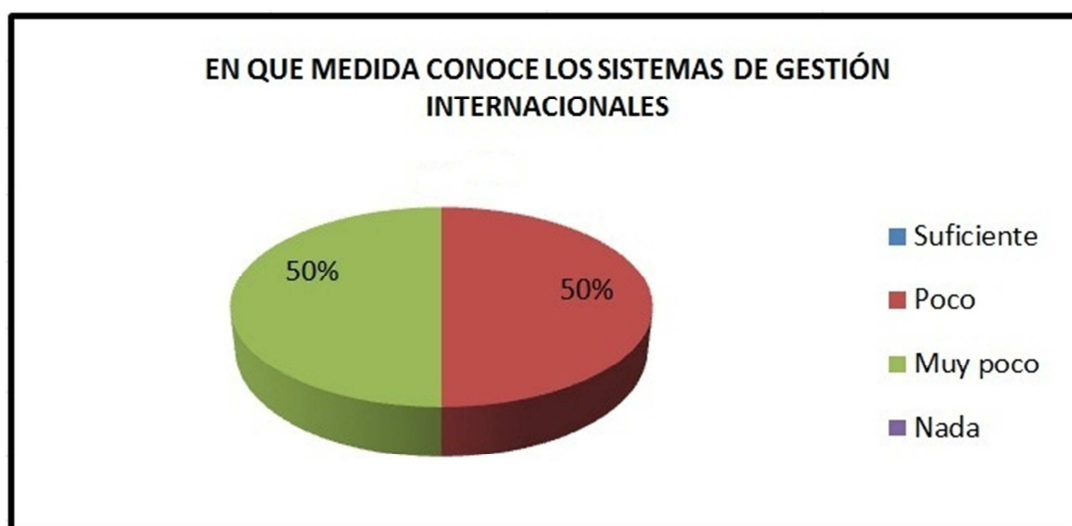


Figura 17. Pregunta 14.

El 50% de las empresas encuestadas afirma tener poco conocimiento sobre los sistemas de gestión internacionales que orientan la RSE. El 50% restante afirma tener muy poco conocimiento sobre estos sistemas de gestión.

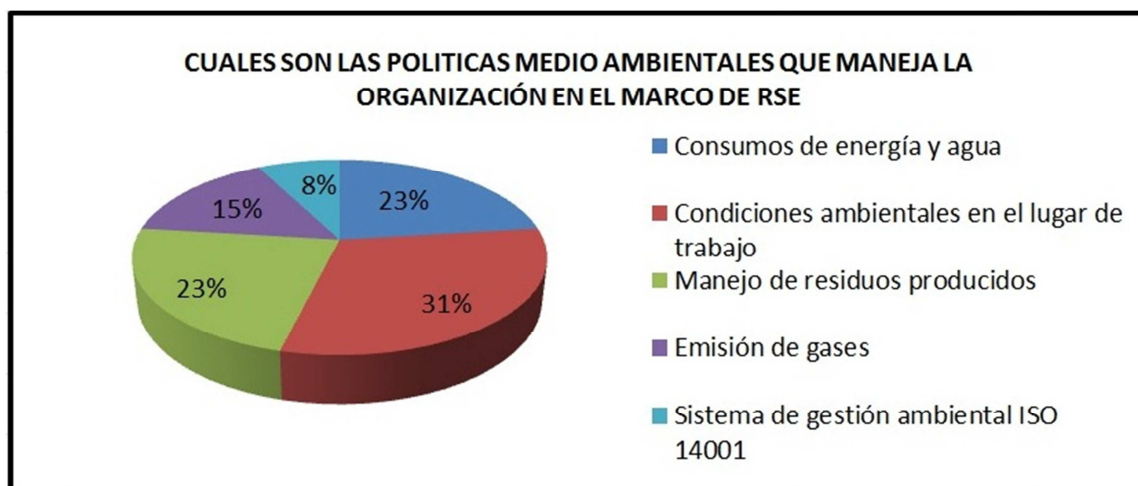


Figura 18. Pregunta 15.

El 31% de las empresas encuestadas gestiona las condiciones ambientales en el lugar de trabajo. Un 23% maneja los consumos de energía y agua, otro 23% el manejo de residuos producidos. Un 15% dirige la emisión de gases y un 8% orienta sus políticas mediante el sistema de gestión ISO 14001



Figura 19. Pregunta 16.

El 75% de las empresas encuestadas no cree viable desarrollar programas de RSE sin recurrir a acciones benéficas. El 25% restante si lo considera viable.

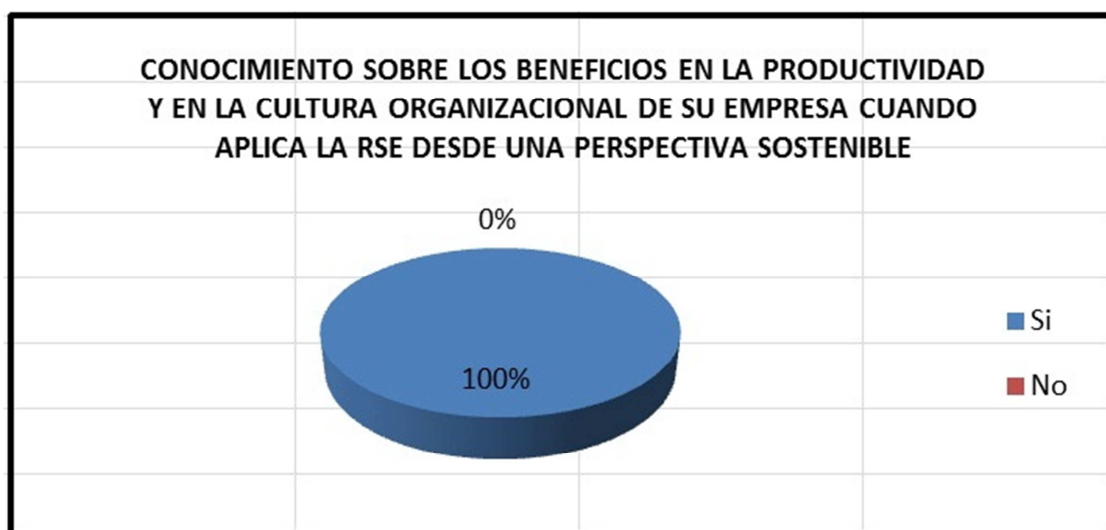


Figura 20. Pregunta 17.

El 100% de las empresas encuestadas afirma conocer los beneficios en la productividad y en la cultura organizacional cuando aplica la RSE desde una perspectiva sostenible.



Figura 21. Pregunta 18.

El 25% de las empresas encuestadas considera fácil integrar los grupos de interés a sus programas de RSE, el 75% le encuentra algún grado de dificultad y ninguno lo encuentra muy difícil.

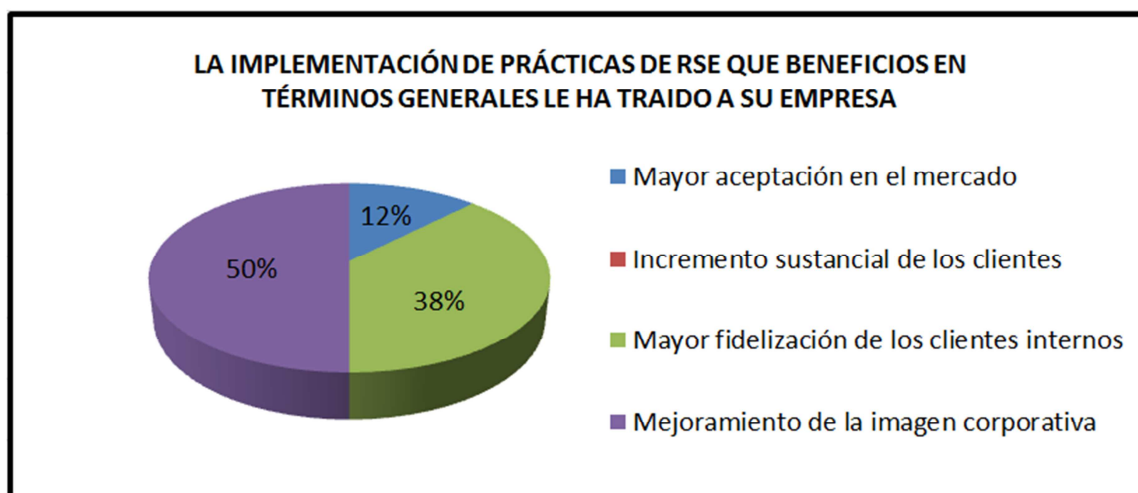


Figura 22. Pregunta 19.

El 50% de las empresas encuestadas considera que las prácticas responsables le han traído mejoramiento de la imagen corporativa, el 38% cree que han sido útiles para una mayor fidelización de los clientes internos y el 12% considera que le ha proporcionado mayor aceptación en el mercado. Ninguna afirma que entre los beneficios esté un incremento sustancial de los clientes.



Figura 23. Pregunta 20.

El 100% de las empresas encuestadas cree que la mejor alternativa que representa el concepto de RSE es el compromiso.

8.3.2 Análisis desde la perspectiva de sostenibilidad.

Para el propósito del presente estudio, se realizó un trabajo de campo dedicado al conocimiento de empresas que hacen prácticas responsables, con el fin de observar sus métodos y orientaciones, y analizar su proximidad con los estándares globales.

Se puede observar de la recopilación de estos datos, la preferencia por beneficiar y fortalecer el grupo de interés: empleados y comunidad. Las prácticas dirigidas a los proveedores, socios o accionistas son casi nulas, excepto algunas indicaciones sobre donaciones.

Los conceptos de ética empresarial y derechos humanos, son desarrollados implícitamente dentro de las políticas de RSE que las empresas manejan, mas no están reconocidos como un elemento integrador de la RSE, de hecho muchas empresas desconocen que tanto los derechos humanos como la ética empresarial hacen parte de la RSE.

Según el concepto orientador de sostenibilidad, brindado por el filósofo Leonardo Boff, la sostenibilidad debe procurar atender las necesidades de las generaciones presentes y futuras, buscando que se enriquezca su capacidad de regeneración, reproducción y ecoevolución.

En el caso de las empresas estudiadas, se puede afirmar que persisten las tendencias filantrópicas o asistencialistas, y se manifiestan a través de las donaciones. Una comunidad de bajos ingresos que recibe donaciones no puede ecoevolucionar en su desarrollo económico mientras siga siendo objeto de beneficencia de entidades o instituciones que quieren impulsarlas, pero a largo plazo, están retrasándolas.

Las donaciones son un método práctico para suplir las necesidades de comunidades carentes, pero es un método que sigue siendo paternalista y solo logra calmar temporalmente necesidades apremiantes. Se sabe que es un tema complejo, y que la intención es siempre constructiva de parte de las entidades privadas, pero el asistencialismo está retrasando los pueblos y atándolos a un sostenimiento que no surge de sus propios esfuerzos, no está alimentando un capital natural ni enriqueciendo la capacidad de ellos mismos para reproducirse y ecoevolucionar.

Hemos encontrado unas actividades, que quisimos denominar: Ayudas potencializadoras. Estas ayudas son todas aquellas facilidades, dadas a modo de descuentos, créditos, intercambios, entre otros, destinadas especialmente a la capacitación y formación de los empleados, ya sea formal o informal.

Los convenios con el SENA son ideales para esta labor, ya que ésta institución pública cuenta con un alto índice de excelencia y eficiencia en el entrenamiento de sus aprendices. El apoyo que una empresa puede brindar en educación a sus empleados, resulta afín al concepto de sostenibilidad, ya que ésta está enfocada en mantener las capacidades de las generaciones y en potenciarlas.

Los subsidios son un arma de doble filo. Si bien actúan como una llave para las familias de bajos ingresos al abrir las puertas de la educación, porque seguramente sin éstos no pudieran obtenerla, generan un altísimo poder de dependencia de los beneficiados y sus familias hacia la entidad otorgante, sumado a que no se está empoderando a los empleados o a la comunidad, para ser capaces de producir por sí mismos ese subsidio que necesitan.

Otro aspecto a resaltar en la labor de las empresas estudiadas, es la facilidad de crédito para adquirir o mejorar vivienda, pues esto genera bienestar laboral y seguridad a los empleados, sentido de pertenencia hacia la empresa para la que trabajan y contribuye a la retención de talento humano.

Las empresas agroindustriales encuestadas manejan un mayor énfasis en productividad que las otras empresas en sus programas de RSE, este hecho debido seguramente a que su actividad principal está dedicada a la producción, tal como no ocurre con las empresas de servicios.

8.3.3 Análisis desde el interés por la imagen corporativa.

Para las empresas estudiadas, es prioritario en cuanto a sus motivaciones y expectativas, consolidar una imagen corporativa impecable ante el mercado y ser ejemplo para toda el área y los gremios empresariales. Se considera que el interés de las empresas por realizar RSE no está destinado a lograr posicionamiento en el mercado, dado que éstas ya cuentan con tal posicionamiento, por lo que la gestión RSE tiene su razón de ser en mantener

goodwill y alcanzar la certificación de Fenalco, lo cual da prestigio a su presentación organizacional.

Para el caso de las empresas encuestadas, se puede deducir que su principal motivación en desarrollar RSE, radica en el reconocimiento que otorga Fenalco, y en enriquecer su prestigio y buena imagen pero no en lograr un posicionamiento en el mercado, pues las empresas ya se encuentran posicionadas y cuentan con una trayectoria de más de 25 años.

Fenalco cuenta con una herramienta que permite reportar las actividades según el eje ambiental, grupos de interés, etc., por lo que el proceso de certificación con Fenalco consiste en describir y detallar dichas actividades en su herramienta Diagnosticarse, con sus debidos soportes, para obtener el reconocimiento en Responsabilidad Social Empresarial vigente para ese año.

Esta certificación es muy motivante para los líderes empresarios, siendo una de las principales razones que sostienen toda su estrategia RSE.

Se puede encontrar con base en los resultados obtenidos, que el interés por mejorar la imagen corporativa incide significativamente en el desarrollo de prácticas de RSE, pero no es una causa directa que explique el por qué se desarrollan prácticas asistencialistas.

Se puede complementar que la principal motivación para realizar prácticas responsables radica en la intención por mantener y mejorar la imagen corporativa, quedando el posicionamiento en el mercado en un segundo lugar, dado que las empresas encuestadas, ya se encuentran posicionadas.

Consideramos que el énfasis en las prácticas asistencialistas, se debe más a desconocimiento de la importancia de la sostenibilidad en la RSE, que a otras razones, lo cual se analiza a continuación.

8.3.4 Análisis desde las subcategorías de la hipótesis.

Hipótesis: El conocimiento del empresario sobre los beneficios integrales de la sostenibilidad, facilita la implementación de prácticas de RSE afines a los estándares globales.

Categoría Independiente: Beneficios integrales de la sostenibilidad

Categoría Dependiente: Prácticas de RSE afines a los estándares globales

Subcategorías:

- Derechos humanos
- Bienestar laboral
- Productividad
- Clima organizacional
- Rentabilidad a largo plazo
- Conciliación laboral
- Discriminación laboral
- Reutilización y ahorro de recursos

Según las entrevistas realizadas a los máximos responsables de RSE de las empresas encuestadas, encontramos un gran nivel de desconocimiento respecto a los estándares globales.

Casi todos desconocían la sigla ODM (Objetivos de Desarrollo del Milenio) que puede ser un indicador del nivel de desconocimiento del líder encargado sobre los temas relacionados con la comunidad y la sostenibilidad, que son prioritarios para las alianzas público-privadas y para los estándares globales como el GRI y el Pacto Global, los cuales verdaderamente buscan que la empresa incida integralmente en la sociedad.

De la misma manera, casi todos los encuestados desconocían el sistema de gestión que orientaba su informe. Decían seguir las indicaciones de la herramienta Diagnosticarse, completar lo que concierne al formulario, pero se presentó un nulo conocimiento del sistema de gestión que Fenalco utiliza para sus formularios.

Algunos decían haber oído mencionar en los talleres y capacitaciones, a alguno de los sistemas de gestión presentados en la pregunta 9 de la encuesta, pero no podían dar una noción general sobre dicho sistema.

La situación anterior indica que los máximos encargados de la gestión RSE en las empresas estudiadas no cuentan con la capacitación idónea para implementar una estrategia RSE que pueda cumplir con las expectativas globales.

Existe un desconocimiento general y profundo por parte de las empresas, sobre cuestiones tratadas por los estándares globales de RSE, tales como derechos humanos, comercio justo, negocios inclusivos, alianzas público-privadas, que si bien pueden conocer estos temas de forma aislada, no los identifican como elementos integradores de la estrategia RSE.

En cuanto al vínculo que conceptualmente establecen los encuestados entre los derechos humanos y la RSE, se pudo observar que difícilmente se relacionan estos conceptos o se entienden los derechos humanos y la transparencia como parte de la estrategia. Algunos temas consultados en la pregunta 12, tales como la participación de los empleados en las decisiones cotidianas, reconocimiento de falencias por parte de los directivos, práctica del código ético de la empresa y la transparencia son reconocidos como elementos aislados de la estrategia RSE, según observaciones cualitativas que se captaron a lo largo de la entrevista.

No existen políticas ni estrategias definidas por la propia empresa para desarrollar sus programas de RSE, dado que al ser orientados por Fenalco, siguen las indicaciones de la Herramienta Diagnosticarse, sin la ayuda de los ejes orientadores de los sistemas de gestión, que precisamente están diseñados para orientar la estrategia.

Se concibe que la hipótesis planteada se viene consolidando como verdadera: El conocimiento del empresario sobre los beneficios integrales de la sostenibilidad, facilita la implementación de prácticas de RSE afines a los estándares globales.

8.3.5 Análisis desde la herramienta diagnosticarse.

Diagnosticarse es una herramienta de autodiagnóstico en Responsabilidad Social, propuesta por Corporación Fenalco Solidario, para identificar fortalezas y oportunidades de mejora en las áreas tratadas y obtener el certificado en RSE.

La herramienta define ocho dimensiones que permiten tener un panorama del desempeño general en Responsabilidad Social, los cuales son: Medio Ambiente, Estado,

Comunidad y Sociedad, Clientes y Consumidores, Proveedores, Competencia, Empleados y Accionistas.

En cada dimensión hay definidos unos ítems, en los cuales la empresa se autoevalúa respondiendo SI, Parcialmente, NO y No aplica.

La empresa reporta mediante ésta herramienta su gestión RSE, pero no crea ni diseña, una política propia que estructure la estrategia. Tampoco, se interesa por crear o implementar métodos para generar ingresos en las comunidades cercanas, o lanzar proyectos productivos, o en su defecto, establecer alianzas con instituciones para sembrar productividad en las comunidades.

Se invierte cierta cantidad de recursos en apoyar las “comunidades menos favorecidas” pero resultan siendo esfuerzos que contribuyen a la sobrevivencia, mas no a la transformación de dichas comunidades.

8.4 Informes de Sostenibilidad

Durante el proceso de entrevista con los encargados de RSE de las cuatro empresas, quisimos acceder al informe de gestión presentado para lograr la certificación, ante lo cual solo contamos con la respuesta que nos facilitó Coagronorte, el cual se mencionó anteriormente.

8.5 Interpretación De Los Datos

Mediante la tabla 2, se presenta un consolidado de los resultados de tipo cualitativo obtenidos en la investigación, según aspectos relevantes de la misma.

Tabla 2.*Síntesis de resultados cualitativos obtenidos según aspectos relevantes (I)*

Aspectos evaluados	Elementos Atendidos	Elementos desatendidos
Grupos de interés	Empleados Clientes	Proveedores Sociedad
Estructura de la estrategia RSE implementada	Bienestar laboral	Derechos humanos Etica empresarial
Sostenibilidad	Créditos Acceso educativo Convenios	Alianzas público-privadas Negocios inclusivos.
Asistencialismo	Donaciones Subsidios	Comercio justo

Tabla 3.*Síntesis de resultados cualitativos obtenidos según aspectos relevantes (II)*

Aspectos evaluados	Motivaciones principales	Motivación en menor grado
Imagen corporativa	Certificación de Fenalco Prestigio/ Good will	Posicionamiento en el mercado
Grado de Pertinencia Global	ODM	Sistemas de Gestión de RSE
Desconocimiento del marco global sobre RSE	Objetivos de Desarrollo del Milenio	- GRI - ISO 26000 - Pacto Global - SGE 21
Guía orientadora de Fenalco	Que es	Funcionalidad
Herramienta Diagnosticarse	Una herramienta de autoobservación y autoevaluación para las empresas	No es útil para gestionar y orientar la estrategia y las políticas que lideran la RSE de la empresa.

La hipótesis está encaminada a comprobar o rechazar, si el desconocimiento de los sistemas de gestión internacionales son los factores causantes de la implementación de obras benéficas. Cuando analizamos la pregunta 6, se puede observar que el 50% de las empresas cree que la mejor forma de participación en la solución de los problemas sociales, por parte del sector privado, reposa en las obras benéficas. Este resultado es un indicador del grado de distanciamiento que tienen con la noción de sostenibilidad y apunta así mismo a aprobar la hipótesis.

La pregunta 8 nos muestra el desequilibrio en la atención a los grupos de interés, marcando preferencia por los empleados, accionistas y clientes, y dejando en segundo y tercer plano a la sociedad, los proveedores y el gobierno. Los proveedores forman parte de la cadena de valor y por tanto pueden y deben recibir suficiente atención, sin olvidar que la misma empresa pertenece al eslabón: proveedor de otra cadena de suministro, y que también pudiese recibir ese mismo nivel de atención. Mediante el compromiso, se genera igualdad.

La pregunta 10 es otro indicador para confirmar la hipótesis. El 100% de las empresas encuestadas realizan obras de beneficencia como estrategia de su RSE. También lo es la pregunta 14, en donde el 50% de las empresas conoce poco los sistemas de gestión y el otro 50% lo conoce muy poco.

En la pregunta 16, solo el 25% de las empresas encuestadas cree viable desarrollar programas de RSE sin recurrir a acciones benéficas. El desconocimiento sobre la importancia de sostenibilidad y su concepto es bien profundo.

La pregunta 18 revela que las empresas encuentran básicamente difícil integrar sus grupos de interés a los programas de RSE. Puede haber unos lazos débiles de confianza y comunicación entre la organización y su cadena valor, y por esta razón encuentran difícil integrarlos. Si las condiciones que legitiman las relaciones entre los grupos son variables, inseguras o desproporcionadas, esto necesariamente recae en falta de confianza y va a tornar difícil adelantar un proyecto en común. Es necesario reforzar el diálogo con los grupos de interés.

Se puede deducir que la hipótesis se comprueba, dados los resultados de la investigación. Los resultados también muestran otros aspectos, como por ejemplo, las políticas

de protección ambiental más desarrolladas (pregunta 15), que aspectos de los derechos humanos y de los empleados se trabajaron más (pregunta 13 y 11 respectivamente).

8.6 Diseño de Estrategias o Propuesta

La propuesta de mejoramiento que se formula a continuación es aplicable a las empresas estudiadas y al resto de empresas cucuteñas que se encuentran certificadas en RSE por Fenalco, como a cualquier empresa en la ciudad que haya hecho su reporte en RSE guiada por otro sistema o de forma voluntaria, sin orientación sistemática alguna.

La propuesta de mejoramiento contiene los siguientes aspectos:

8.6.1 Capacitación empresarial a nivel interno.

Es importante conocer el origen de la RSE y su razón de ser como estrategia empresarial, pues si bien ancla sus raíces en la filantropía, en el contexto globalizado y actual requiere colocar su mirada sobre otro tipo de visión, que apunte a la sustentabilidad, como por ejemplo las alianzas público-privadas, la incorporación de negocios inclusivos, la transparencia y ética empresarial.

La capacitación en sostenibilidad y en los sistemas de gestión internacionales es imprescindible para realizar programas de RSE productivos para la sociedad y con significado para la empresa misma.

8.6.2. Gestión rse.

Incluir en su gestión RSE la orientación de los sistemas de gestión internacionales. Las empresas también podrían complementar su gestión integrando a los otros grupos de interés, no solamente los clientes internos y la comunidad, sino también los proveedores, clientes y accionistas o socios.

Una gestión integral de RSE, según las guías internacionales, debe incluir los siguientes aspectos:

8.6.2.1. *emprendimiento social.*

La organización Emprende Social propone una definición para el término emprendimiento social, que consiste en “una fusión entre una solución innovadora a un problema de desarrollo socio-económico y una estrategia sostenible con impacto medido” (Emprende Social 2012)

Las empresas de servicios encuestadas, tales como la agencia de aduanas Representaciones J. Gutiérrez y J.J. Pita, podrían invitar a sus grupos de interés, tales como comunidad de vecinos y clientes respectivamente, a desarrollar iniciativas de emprendimiento basadas en sus capacidades o habilidades que sean productivas para sus grupos familiares, buscando el apoyo con otras entidades, o mediante alianzas público-privadas.

8.6.2.2 *negocios inclusivos.*

Los negocios inclusivos forman parte de la estructura triple del aspecto social de la RSE, se considera una alternativa integradora para evitar las conductas asistencialistas en las empresas que quieren hacer RSE. Es una tendencia incipiente en nuestro país, pero existen organizaciones como NextBillion, entre otras, que lideran estas iniciativas y pueden brindar una guía importante para implementarlas.

8.6.2.3. *alianzas público-privadas.*

El estado y las entidades públicas tienen la carga del desarrollo social-económico de los pueblos, y hasta el momento se ha demostrado que no es suficiente con su gestión, es por esto que ONG's y organizaciones mundiales aúnan esfuerzos diariamente para alcanzar los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Es importante que todas las empresas que presentan reportes de RSE, tengan conocimiento de estos objetivos, y desde su área de competencia, propongan alternativas de desarrollo viables y concretas, para de esta manera incidir en las políticas públicas y coordinar esfuerzos en desarrollar una verdadera sostenibilidad.

8.6.2.4 *diálogos con los grupos de interés.*

Los grupos de interés no se reducen a los empleados/trabajadores. Se considera que el grupo proveedores ha sido un poco excluido de los reportes. No se recopilaban muchas

gestiones que beneficien a los proveedores y cubran sus expectativas. Los proveedores necesitan respaldo, capacitación, entre otras cosas que deben ser observadas y analizadas por las empresas de Cúcuta.

8.6.2.5 *gestión medioambiental.*

- Limitar la cantidad de envases en que se ofrecen los productos y planificar con aseo urbano, la manera de recuperarlos y aprovecharlos para que puedan volver a usarse.
- Animar a los proveedores a que reduzcan la cantidad de envases con que entregan sus productos.

8.6.3. Sugerencias para fenalco.

Fenalco podría ampliar el nivel de profundización de su asesoría en RSE, y no limitar la gestión a un reporte fidedigno de actividades clasificándolas en ocho ítems, pues reportar las actividades y sustentarlas mediante documentos que las certifiquen no indica que se esté adelantando una estrategia acorde a las necesidades de la región y de la sociedad, lo que representa finalmente el sentido práctico de la RSE, integrar las expectativas de los grupos de interés a la gestión empresarial.

Si Fenalco empodera a los responsables de RSE de las diferentes empresas, para que ellos creen sus propias políticas y seleccionen un énfasis determinado por el que quieren encaminar la estrategia, se lograría que los máximos líderes de las empresas se apropien de la RSE, y estando en capacidad de crear sus propios programas, puedan dar respuesta a las expectativas del mundo en materia de derechos humanos y sostenibilidad.

8.6.4. Referencia otros casos a nivel nacional.

Varias empresas a nivel nacional son ejemplo de estrategia RSE con énfasis en sostenibilidad, entre las cuales vale la pena destacar las siguientes:

8.6.4.1. *indupalma.*

“Indupalma crea oportunidades de negocios inclusivos para los campesinos de sus zonas de influencia, en el marco de la Responsabilidad Social de la Empresa (RSE) y buscando siempre generar valor a sus accionistas y a todos los grupos de interés” (CECODES, 2010)

Según CECODES (2010), Indupalma cuenta con una gestión de RSE desde la perspectiva de sostenibilidad, porque su estrategia está dirigida a crear valor en todos sus grupos de interés, fomentar el acceso a la propiedad y generación de riqueza de los habitantes de las zonas de influencia, incluyendo campesinos como proveedores y dándoles la oportunidad de ser propietarios de tierra buscando mejorar su calidad de vida y fortaleciendo la estabilidad económica de sus familias.

Las empresas de tipo agroindustrial que participaron en nuestra investigación, han creado en su estrategia RSE una fuerte conexión con su grupo de interés: trabajadores, entregándoles facilidades y accesos en materia de educación y vivienda, para promover y mejorar su calidad de vida. Sin embargo es necesario evaluar si estas facilidades contribuyen a que la población trabajadora reúna condiciones para suplir de la forma más autónoma posible, las necesidades de su presente y su futuro, y si además ayudan a que se enriquezca su capacidad de regeneración y desarrollo propio.

Es claro que no es obligación directa de la empresa ni su responsabilidad legal, la tarea de empoderar a las comunidades, pero visiblemente constituye una necesidad sobre la cual se han pronunciado las Naciones Unidas y la Comisión Europea, cercándolo como algo concerniente a todos los actores de la sociedad, no sólo al estado; es por esto que las alianzas público-privadas y la incidencia de otros sectores en la rama pública ha cobrado tanta importancia recientemente, y ha sido una solicitud expresa de los gobiernos y de las entidades sin ánimo de lucro o del tercer sector.

Por tal motivo, se considera que el aporte empresarial a los grupos de interés debe funcionar como funcionan los sistemas, en donde esté definida la articulación de todos los

actores que se ven influenciados por el núcleo empresarial y las expectativas de sus grupos de interés, para que a partir de este esquema de interacciones y reciprocidades, se puedan abrir las posibilidades de gestionar una estrategia RSE más completa, y corresponsable con lo que espera el mundo en términos de sostenibilidad.

8.6.4.2. *surtigas.*

Según la Revista RS, edición No. 47, Surtigas es una de las compañías de gas natural más antiguas del país, con 42 años de experiencia en los departamentos de Sucre, Bolívar, Magdalena, Antioquía y Córdoba. Obtuvo el reconocimiento a las mejores prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, en la categoría de Cadena de Valor, del Centro Mexicano para la Filantropía CEMEFI.

El programa “Jóvenes con valores productivos” prepara a jóvenes de zonas rurales para desempeñarse laboralmente en la empresa, lo cual conlleva obstáculos de índole cultural y legal, que la empresa ha aprendido a manejar logrando que el programa sea un éxito y ejemplo a replicar.

Hace tres años la empresa viene buscando formas de aumentar el impacto en la sociedad, por lo que reorientó su modelo hacia el desarrollo sostenible. Cuenta con un equipo de trabajo que constantemente analiza el entorno y propone programas de innovación social.

Según lo expone la Revista RS, Surtigas realiza negocios inclusivos siguiendo un modelo financieramente sostenible del Banco Mundial, uno de ellos es el fortalecimiento de empresas de calzado dentro de un programa de Desarrollo Económico Incluyente.

8.6.4.3. *valentina auxiliar carrocera s.a.*

Es una empresa con amplia trayectoria en el campo de la fabricación de carrocerías para vehículos de transporte de carga, que tiene su origen en el año 1985 cuando un grupo familiar creó la empresa MPG Carrocerías. La empresa, ubicada en el barrio Las Ferias, en Bogotá, pertenece al sector automotor, presta el servicio de ofrecer autopartes (carrocerías) a camiones y camionetas, y es miembro de la Asociación del Sector Automotor y sus Partes (Asopartes). (Revista RS, 2010)

Valentina Auxiliar Carrocera S.A. identificó sus propios ámbitos con sus respectivos grupos de interés y los definió así: Dirección y Gobierno Corporativo: Accionistas, agremiaciones y otros gremios, Organización interna: Trabajadores, Comité Paritario de Salud Ocupacional, Comité de Convivencia, Usuarios y clientes: Clientes usuarios, referenciadores y compradores, Relaciones comerciales: Proveedores de materia prima y proveedores de equipo y servicio, Medio ambiente: Ministerio de Medio Ambiente y Comunidad: Beneficiarios, vecinos y fundación.

Una política ambiental interesante en su actividad de producción es la reducción de “el uso de solventes a base de petróleo en los procesos de pintura, reemplazándolos por sistemas de tecnología de pintura a base de agua, o sistemas horneables con pintura electrostática, para mejorar la eficiencia y rendimiento de ésta” (Revista RS, 2010)

En la producción de carrocerías de estaca, se utiliza madera, proveniente de árboles que crecen en las inmediaciones de los ríos. Para sustituir este material, por uno que minimice el impacto ecológico, la organización ha propuesto otras alternativas tales como el plástico reciclado, metal o materiales sintéticos. En el 2011, la empresa ha sido invitada al “Programa de Excelencia Ambiental Distrital (Pread) del 2011, el cual reconoce a las mejores empresas micro, pequeñas, medianas y grandes que se caracterizan por su liderazgo en temas ambientales” (Revista RS, 2010)

Cronograma

CRONOGRAMA																															
ACTIVIDAD				AÑO 2013																											
				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Diagnóstico y evaluación de alternativas																															
1.1 Diagnóstico de la gestión actual RSE de la empresa																															
1.2 Diálogo con los grupos de interés. Expectativas.																															
1.3 Selección e incorporación de nuevas estrategias.																															
2. Plan de acción																															
2.1 Redefinición de los objetivos y estrategias.																															
2.2 Diseño de metodología y definición de recursos y herram.																															
2.3 Reuniones semanales con aliados estratégicos																															
3. Plan en marcha																															
3.1 Desarrollo del plan con cada uno de los grupos de interés																															
3.2 Redacción de código de ética																															
3.3 Evaluación periódica de resultados																															
3.4 Retroalimentación y corrección de fallas																															
3.5 Elaboración final del reporte RSE																															

Figura 24. Cronograma de propuesta de mejoramiento

10. Recursos

10.1 Humanos

Tabla 4. Recurso humano

Universidad	Directora del Proyecto	Yolanda González	Magíster en Recursos Humanos y Gestión del Conocimiento
	Jurado	Omaira Manzano	Jurado docente CEAD Ocaña
	Estudiante	Jimena Reyes	Estudiante último semestre administración de empresas
Sector privado - Empresas	Responsable RSE - Directora Fundación J.J. Pita	Diana Espinel	J.J. Pita
	Responsable RSE - Directora Extensión Rural	Ingeniera Angélica Patricia Rocha Romero	Coagronorte
	Responsable RSE - Contabilidad	Elizabeth Ramírez	Agencia de Aduanas J. Gutiérrez
	Responsable RSE - Recurso Humano	Vilma González	Arrocera Gelvez

10.2 Metodológicos

Según la metodología de investigación del presente estudio, se hicieron llamadas telefónicas, encuestas, tabulaciones, gráficos estadísticos, visitas a Fenalco y a empresas.

10.3 Económicos

Los gastos incurridos para la realización de la investigación serán especificados en el presupuesto.

Tabla 5. Presupuesto

PRESUPUESTO				
O.	ACCION	CARACTERISTICAS	METODOLOGIA	VALOR
	Diagnóstico y evaluación de alternativas	1.1 Diagnóstico de la gestión actual RSE de la empresa 1.2 Diálogo con los grupos de interés. Expectativas. 1.3 Selección e incorporación de nuevas estrategias	Mediante consultoría con asesor externo	\$ 450.000
	Plan de acción. Redefinición de los objetivos y estrategias	2.1 Redefinición de los objetivos y estrategias 2.2 Diseño de metodología y definición de recursos y herramientas 2.3 Reuniones semanales con aliados estratégicos	Mediante mesas de trabajo, plan de acción, cronogramas.	\$180.000
	Plan en marcha	3.1 Desarrollo del plan con cada uno de los grupos de interés 3.2 Redacción de código de ética 3.3 Evaluación periódica de resultados 3.4 Retroalimentación y corrección de fallas 3.5 Elaboración final del reporte RSE	Ejecución. Consultoría asesor externo para coordinación de la ejecución.	\$2.000.000
TOTAL				2.630.000

Conclusiones Y Consideraciones Finales

- El objetivo de la presente investigación está centrado en conocer las principales inclinaciones y preferencias de los empresarios de la región, en sus gestiones responsables, lo que se puede condensar en dos tendencias principales: Un notorio interés en el certificado otorgado por Fenalco, el cual denota la defensa por la imagen y reputación corporativa y una inclinación mayoritaria por beneficiar a los empleados, como grupo de interés en donde recae la mayoría de las actividades de RSE.

- En cuanto a las metodologías implementadas, la prevalencia del asistencialismo se ve fuertemente marcada, especialmente en los eventos recreativos, de integración y en las donaciones. Existe un apoyo financiero para educación y/o vivienda, que favorece el desarrollo sostenible de los trabajadores y familias que los reciben, porque implica un esfuerzo propio de ellos para afianzar su productividad; pero las donaciones, la realización de eventos aislados para atender el eje ambiental de RSE y los eventos recreativos muestran en sí mismos la salida fácil que opta por el asistencialismo, lo cual no es congruente con los principios y metodologías de la Responsabilidad Social Empresarial.

- El grado de desconocimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, el Pacto Global y los sistemas de gestión como el GRI, ISO 26000 y SGE 21 es preocupante en empresas con posicionamiento en la región y que han sido certificadas por sus buenas prácticas en Responsabilidad Social por Fenalco.

- En cuanto al vínculo que conceptualmente establecen los encuestados entre los derechos humanos y la RSE, se pudo observar que se entienden los derechos humanos y la transparencia corporativa como parte de la estrategia. Algunos temas como la participación de los empleados en las decisiones cotidianas, práctica del código ético de la empresa y la transparencia son reconocidos como elementos aislados de la estrategia RSE.

- El sector agroindustrial se encuentra mejor ubicado respecto al sector servicios, dado que en su gestión apoya a los empleados y sus familias mediante asistencia técnica y facilitación de créditos para vivienda y educación.
- La mayoría de las empresas encuestadas han desarrollado gestión de calidad orientadas a certificarse con la norma ISO 9001 o IQNet
- Se sugiere establecer expectativas con todos los grupos de interés, lo cual responde a la propuesta de solución planteada para las empresas en este trabajo, para hacer más relevante la gestión en todas las áreas de influencia de la organización y conocer los sistemas de gestión internacionales, trabajando en unanimidad y dándole relevancia de fondo a temas importantes para las Naciones Unidas y el Pacto Global, tales como la transparencia, el buen gobierno, los negocios inclusivos, logrando de esta manera acercar nuestras empresas locales a tendencias globales que contribuyan esencialmente con la sostenibilidad y propicien el verdadero desarrollo de nuestra región y nuestra sociedad.
- Se sugiere la creación de mesas de trabajo de diálogo interinstitucional así como la elaboración de talleres con los empresarios de Cúcuta para dar a conocer esta realidad y proponer alternativas de mejoramiento conjuntas, encaminadas a desarrollar un perfil de RSE más óptimo y con mayor impacto en la región. Incluso se podrían hacer convenios con Fenalco y la UNAD para llevar a cabo capacitaciones, y crear un cronograma de trabajo que tenga como objetivo el mejoramiento de las acciones responsables en nuestras empresas cucuteñas.

Referencias Bibliográficas

Acuerdo No. 0083, (2001, Enero 07). Por el cual se aprueba y adopta el plan de ordenamiento territorial del municipio de San José de Cúcuta. Disponible en: <http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/normatividad.shtml?apc=nn1001-13-&x=1366686>

ANDI. (2011, Marzo-Abril). El Portal de la Responsabilidad Social Empresarial, *ANDI*, 227, 58. Recuperado de: http://www.andi.com.co/pages/noticias/noticia_detalle.aspx?IdNews=224

Boff, L. (2012). Sostenibilidad: Intento de definición holística. *Comunicarse: Comunicación de Responsabilidad & Sustentabilidad Empresarial*. Publicación anticipada en línea.

Disponible en:

http://comunicarseweb.com.ar/?Sostenibilidad%3A_intento_de_definicion_holistica&page=ampliada&id=8252&s=&_page=tags

CECODES, (2010). Cambiando el rumbo 2010. Casos de sostenibilidad en Colombia. *Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible*. Disponible en:

http://www.cecodes.org.co/descargas/publicaciones/cecodes_2010_baja.pdf

Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*.366. Disponible en:

http://europa.eu/documentation/official-docs/green-papers/index_es.htm

Comisión Europea. (2011). *Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas*. Recuperado de

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0681:FIN:ES:PDF>

Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo. (1987). *Our Common Future*. Recuperado de <http://worldinbalance.net/pdf/1987-brundtland.pdf>

Concepto jurídico emitido por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. (2010, Septiembre 20). Bogotá. Disponible en:

http://servoaspr.imprenta.gov.co:7778/gacetap/gaceta.mostrar_documento?p_tipo=1317&p_numero=70&p_consec=26917

Concepto jurídico emitido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2010, Octubre 11). Gaceta del Congreso 772, Bogotá. Disponible en:

http://servoaspr.imprenta.gov.co:7778/gacetap/gaceta.mostrar_texto?p_tipo=1043&p_numero=70&p_consec=27064

Constitución Política Colombiana. (1991). Artículo 333. Disponible en: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Documents/Constitucion-Politica-Colombia.pdf>

Cúcuta nuestra (s.f.) Cúcuta nuestra. Disponible en:

http://www.cucutanuestra.com/temas/geografia/Norte_mapas_datos/cucuta.htm

Departamento de Control de Gestión y Sistemas de Información de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile. (2008, Diciembre). Responsabilidad Social Empresarial. *Serie Documento Docente N°1*. Recuperado de:

<http://www.redunirse.org/files/Serie%20Docente%20N%C2%BA%201%20-%20RSE.pdf>

Emprende Social (2012). Que es el emprendimiento social. Disponible en: <http://emprendesocial.com/sobre-nosotros/que-es-el-emprendimiento-social/>

Forética. (2011). En: Áreas de Gestión. Disponible en: <http://www.foretica.org/conocimiento-rse/areas-de-interes?lang=ca>

France's policy for reporting corporate social responsibility undertakings (2009, Octubre 26) [Políticas de Francia para garantías en los reportes de Responsabilidad Social Corporativa] Disponible en: http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sustainable-business/corporate-social-responsibility/reporting-disclosure/swedish-presidency/files/nat_laws_and_policy_init/france_policy_on_csr_reporting_-_michel_doucine_en.pdf

GRI Global Reporting Initiative (2006). *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad*. Recuperado de: <http://www.observatorio-rse.org.es/Publicaciones/Guia.pdf>

Guía para la implantación de la RC en la Pyme. (s.f.) Recuperado el 14 de febrero del 2012.
<http://www.responsabilidadimas.org/download/nuevaguiapyme.pdf>

Gutiérrez, R., Avella, L., & Villar, R. (2006). *Aportes y desafíos de la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia*. P. 45. Recuperado de:
<http://responsabilidadyderecho.blogspot.com/2009/05/la-rse-en-colombia-en-el-siglo-xx.html>

Departamento de Información Pública de las Naciones Unidas (2012). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Recuperado de <http://www.un.org/es/documents/udhr/index.shtml>

ISO International Organization for Standardization (2010). *Discovering ISO 26000*. Recuperado de: http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000.pdf

Ley 2594 (2007, Diciembre 6). Boletín Oficial (BOCBA) N° 2859. Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Disponible en:
http://www.consejo.org.ar/coltec/destefano_2205.htm#ley2594

Ley de Economía Sostenible (2011, Marzo 5) Boletín Oficial del Estado. No. 55 Sec. I. Pg. 25033. Artículo 39, España. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2011/03/05/pdfs/BOE-A-2011-4117.pdf>

Martínez, H. (2005). *La ética empresarial al comienzo del nuevo milenio: Una aproximación bibliográfica y pedagógica*. Recuperado de:
http://javeriana.edu.co/fcea/documentos/documentos_admon/LA%20ETICA%20EMPRESARIAL.pdf

Next Billion. (2010). *¿Quieres hacer tu tesis en negocios inclusivos? Una guía para empezar*. Recuperado de <http://espanol.nextbillion.net/blog/quieres-hacer-tu-tesis-en-negocios-inclusivos-una-gua->

Observatorio Económico de la Cámara de Comercio de Cúcuta. (2012). Población ocupada por ingresos Área Metropolitana de Cúcuta. *Cámara de Comercio*, Recuperado de:
<http://www.cccucuta.org.co/descargas-19-m/descargas.htm>

Observatorio Económico de la Cámara de Comercio de Cúcuta. (2012, Noviembre). Producto Interno Bruto 2011, *Cámara de Comercio*. Recuperado de:
<http://www.cccucuta.org.co/descargas-19-m/descargas.htm>

Observatorio Económico de la Cámara de Comercio de Cúcuta. (2013, Febrero). Índice de precios al consumidor-Cúcuta, *Cámara de Comercio*, Boletín No. 1. Recuperado de:
<http://www.cccucuta.org.co/descargas-19-m/descargas.htm>

Observatorio Económico de la Cámara de Comercio de Cúcuta. (2013, Marzo). Mercado laboral-Área Metropolitana de Cúcuta, *Cámara de Comercio*, Boletín No. 2. Recuperado de:
<http://www.cccucuta.org.co/descargas-19-m/descargas.htm>

OES Asociación Observatorio de Economía Solidaria (2010). *Responsabilidad se escribe con h. 190 ideas de Responsabilidad Social para Pymes*. Recuperado de:
<http://www.bubok.es/libros/191955/Responsabilidad-se-escribe-con-h>

OIT Organización Internacional del Trabajo. (2010). *Principios laborales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Guía para empresas*. Recuperado de
http://training.itsilo.org/ils/cd_foa/Spanish/anexos/Normas_internacionales/Normas_internacionales023.pdf

Page, F. (2011). Retrasos y falta de control en la aplicación de la ley Grenelle 2 en Francia. *Las Claves para un Negocio Sostenible*. Recuperado de
<http://negociosostenible.wordpress.com/2011/07/01/retrasos-y-falta-de-control-en-la-aplicacion-de-la-ley-grenelle-2-en-francia/>

Porter, M. & Kramer, M., (2006). Estrategia y sociedad. *Harvard Business Review*, P. 5. Vol. 84, No. 12 Recuperado de: <http://proyectojoven.tierradelfuego.gov.ar/wp-content/uploads/2010/08/RSE-ESTRATEGIA-Y-SOCIEDAD-Porter-y-Kramer.pdf>

Proyecto de Ley 031 del 2007, Senado. (2007, Julio 24) - Ley 326 del 2008, Cámara. Gaceta del Congreso 346, Bogotá. Disponible en:
http://servoaspr.imprenta.gov.co:7778/gacetap/gaceta.mostrar_texto?p_tipo=05&p_numero=31&p_consec=15984

Proyecto de Ley 058 del 2009, Senado. (2009, Agosto 4) Gaceta del Congreso 694, Bogotá
 Disponible en:

http://servoaspr.imprenta.gov.co:7778/gacetap/gaceta.mostrar_texto?p_tipo=05&p_numero=58&p_consec=23240

Proyecto de Ley 070 del 2010, Senado. (2010, Agosto 4) Gaceta del Congreso 494, Bogotá.
 Disponible en:

http://servoaspr.imprenta.gov.co:7778/gacetap/gaceta.mostrar_texto?p_tipo=05&p_numero=70&p_consec=26348

Proyecto de Ley 153 del 2006, Senado. (2006, Octubre 24). Gaceta del Congreso 484, Bogotá.
 Disponible en:

http://servoaspr.imprenta.gov.co:7778/gacetap/gaceta.mostrar_texto?p_tipo=05&p_numero=153&p_consec=14645

Red Pacto Global Chile. (s.f.) *Memoria 2007 – 2011*. Disponible en:
<http://www.rseprohumanablog.cl/2011/12/conoce-la-memoria-de-pacto-global/>

Revista RS. (2013, enero). Surtigas. No. 47. P. 51-57. Disponible en:

http://issuu.com/centrors/docs/rs_47?mode=window&backgroundColor=%23222222

Revista RS, (2010). Valentina Auxiliar Carrocera S.A. *Gestrategica: Gestión Estratégica para las Organizaciones Sociales*. Disponible en:

http://www.gestrategica.org/templates/listado_recursos.php?id_rec=633&id_cl=3

Secretaría de Planeación y desarrollo territorial de la Gobernación de Norte de Santander (2009). Caracterización Norte de Santander. Edición Martha Elena Quintero Torrado. Cúcuta.

Anexos

DiagnosticaRSE

EMPRESA Ó ENTIDAD: COOPERATIVA AGROPECUARIA DE NORTE DE SANTANDER

FECHA: NOVIEMBRE 20 DE 2012

DiagnósticaRSE es una herramienta que desarrolló la Corporación Fenalco Solidario y que hace parte de los requisitos para Postularse al Certificado en Responsabilidad Social. Esta herramienta le permitirá realizar un Autodiagnóstico en Responsabilidad Social, logrando así que se emprendan nuevos retos y sea cada vez más competitiva su empresa o entidad. DiagnosticaRSE esta dividido por 8 áreas de interés, cada una con sus respectivas preguntas.

Seleccione cuál de las respuestas es más acorde a cada una de las preguntas.

Si: Actividad que realiza de manera constante.

Parcial: Actividad que realiza, pero no de forma completa o constante.

No: Actividad que no está realizando actualmente.

No Aplica: Actividad que no tiene ninguna relación con la empresa o entidad.

Compromiso: Hace referencia a las actividades a las cuales busca darle continuidad, o realiza de manera parcial, o no realizan y desean comprometerse para mejorarlas y/o desarrollarlas. Es importante en la pregunta que se desea hacer un compromiso siempre contestar según sea el caso: SI/ PARCIAL/ NO.

NOTA EVIDENCIAS Y COMPROMISOS: La empresa o entidad si desea, podrá anexar a Diagnosticarse, información que evidencie las respuestas a las actividades de cada una de las categorías. También podrá anexar explicación de como se van a realizar los COMPROMISOS adquiridos.

IMPORTANTE: Le agradecemos contestar todas las preguntas evitando los tachones y las enmendaduras.

CATEGORÍA	PREGUNTA	SI	PARCIAL	NO	NO APLICA	COMPROMISO
1. MEDIO AMBIENTE	1.1. Conoce su empresa ó entidad lo establecido por la ley en relación con el medio ambiente.	X				
	1.2. Evalúa la contaminación causada por vehículos propios.					cert. Emisión de gases y revisión técnica mecánica.
	1.3. Evalúa la contaminación causada por vehículos contratados con terceros.					cert. Emisión de gases y revisión técnica mecánica.
	1.4. Busca reducir el consumo de energía.	X				
	1.5. Busca reducir el consumo de agua.	X				mantenimiento de unidades sanitarias y nivelación laser de los suelos productores de arroz.
	1.6. Maneja adecuadamente los residuos y/o Productos tóxicos.	X				Se almacenan los envases de agroquímicos y se entregan a la campaña de recolección de Asozulia.
	1.7. Cuenta con políticas ambientales y todos los empleados las conocen.	X				
	1.8. Participa en comités/ consejos locales ó regionales para discutir la gestión ambiental con el gobierno y la comunidad.			x		
	1.9. Tiene en cuenta que los materiales de embalaje de sus productos sean reciclables o reutilizables.			x		
	1.10. Realiza programas de capacitación ambiental para los grupos de interés.	X				En las Escuelas de campo de agricultores se fomenta la conciencia ambiental y las buenas prácticas agrícolas.
	1.11. Se da una separación y aprovechamiento adecuado a sus residuos, subproductos y desechos.	X				Mediante los equipos separadores de impurezas y la prensa de cascarilla.
	1.12. Adicione que otras prácticas su empresa ó entidad realiza en esta área:	Contamos con sistema de depuración de emisiones atmosféricas en la sección de secamiento de arroz.				
	1.13. Adicione otros compromisos que la empresa o entidad desee implementar:	Se programa la sustitución de las baterías sanitarias de las instalaciones por sistemas ahorradores de agua, así como el cambio de los aires acondicionados por otros con tecnología INVERTER, además del cambio por lámparas ahorradoras de energía.				

Figura 25. Informe de RSE de Coagronorte según esquema indicado por Fenalco I

CATEGORÍA	PREGUNTA	SI	PARCIAL	NO	NO APLICA	COMPROMISO
2. ESTADO	2.1. Conoce su empresa ó entidad lo establecido por la ley en relación con el estado.	X				
	2.2. Contribuye con instituciones del Estado para el desarrollo de programas especiales en salud.			X		
	2.3. Apoya financieramente al Estado en la realización de actividades o programas de beneficio general, sin acuerdo de ninguna retribución legal ó comercial.		X			mediante apoyo en la seguridad social y donaciones
	2.4. Desarrolla convenios con entidades educativas públicas con el objetivo de mejorar la calidad de la enseñanza.	X				Convenio con la U.F.P.S., Unipamplona y SENA.
	2.5. Estimula y patrocina proyectos de investigación y/o tecnología, interactuando activamente con la comunidad.	X				Parcela en la vereda Borriqueros para desarrollar ensayos de investigación.
	2.6. Adicione que otras prácticas su empresa ó entidad realiza en esta área:					
	2.7. Adicione otros compromisos que la empresa o entidad desee implementar:	Se pretende iniciar un proyecto que busca la adopción de la tecnología del trasplante de arroz mecanizado por parte de los agricultores de la zona. Con el objetivo de disminuir los costos y elevar los rendimientos.				
CATEGORÍA	PREGUNTA	SI	PARCIAL	NO	NO APLICA	COMPROMISO
3. COMUNIDAD Y SOCIEDAD	3.1. Evalúa el impacto de las operaciones de su empresa ó entidad en las comunidades.	X				
	3.2. La Empresa o entidad tiene acciones relacionadas con la búsqueda de igualdad de oportunidades	X				
	3.3. Tiene un informe o balance de Responsabilidad Social ó lo incluye en su informe anual.	X				
	3.4. Contribuye con mejoras en la infraestructura ó en el ambiente local que le permita disfrutar a la comunidad, como viviendas, carreteras, puentes, escuelas, hospitales, etc.	X				Se ha brindado apoyo para la construcción de puentes en la vereda La vega
	3.5. Actúa en asociación con otras empresas y/o entidades contribuyendo con el desarrollo de la sociedad	X				Hacemos parte del Comité fitosanitario del Departamento junto con el ICA
	3.6. Apoya programas en Responsabilidad Social externos ó entidades sin ánimo de lucro	X				Donaciones a fundaciones y Banco Diocesano.
	3.7. Posee miembros de la empresa ó entidad participando en acciones de voluntariado.			X		
	3.8. Adicione que otras prácticas su empresa ó entidad realiza en esta área:	Apoyo con filtros de agua para las escuelas de la zona de influencia. Se publicaron avisos que invitan a apagar los equipos para ahorrar energía.				
	3.9. Adicione otros compromisos que la empresa o entidad desee implementar:	Se pretende apoyar el mejoramiento del comedor escolar de la Escuela de la vereda Limoncito. De otro lado la publicación de un periódico que le permita a la comunidad estar informados del acontecer del sector a nivel regional e información de su interés.				
CATEGORÍA	PREGUNTA	SI	PARCIAL	NO	NO APLICA	COMPROMISO
4. CLIENTES Y CONSUMIDORES	4.1. Conoce lo establecido por el Estatuto del Consumidor y normas afines.	X				Se brindó capacitación en el tema al personal de las secciones relacionadas.
	4.2. Promueve en los clientes y consumidores prácticas de Responsabilidad Social.			X		
	4.3. En su publicidad tiene en cuenta el respeto por los diferentes públicos.	X				
	4.4. Se promueve prácticas de ventas con criterios éticos.	X				
	4.5. Tomaría acciones inmediatas para retirar sus productos cuando detecta que pueden generar un riesgo de salud o de seguridad.	X				
	4.6. Realiza investigaciones sobre la calidad de sus servicios y productos.	X				
	4.7. Adicione que otras prácticas su empresa ó entidad realiza en esta área:					
	4.8. Adicione otros compromisos que la empresa o entidad desee implementar:	Se implementará el Departamento de Calidad con el fin de obtener la certificación ISO 9001.				

Figura 26. Informe de RSE de Coagronorte según esquema indicado por Fenalco II

CATEGORÍA	PREGUNTA	SI	PARCIAL	NO	NO APLICA	COMPROMISO
5. PROVEEDORES	5.1. Conoce usted si sus Proveedores cumplen con lo establecido por la ley	X				
	5.2. Incluye dentro de sus proveedores a personas usualmente excluidas.			X		
	5.3. Su empresa o entidad es clara en solicitarle a sus proveedores el no empleo del trabajo infantil.	X				
	5.4. Incluye criterios de Responsabilidad Social para la selección de proveedores.		X			
	5.5. Promueve la participación de sus proveedores en proyectos sociales y ambientales.			X		
	5.6. Tiene como norma la remuneración justa a sus proveedores	X				
	5.7. Respeta sus compromisos de pago a sus proveedores.	X				
	5.8. Adicione que otras prácticas su empresa o entidad realiza en esta área:					
	5.9. Adicione otros compromisos que la empresa o entidad desee implementar:	Con el fin de desestimular el trabajo infantil, Coagronorte publicará avisos legibles y directos sobre nuestra posición frente a este tema, especialmente en la sección de recibo de materia prima.				
CATEGORÍA	PREGUNTA	SI	PARCIAL	NO	NO APLICA	COMPROMISO
6. COMPETENCIA	6.1. Conoce lo establecido por la ley en relación a la Competencia desleal		X			
	6.2. La empresa o entidad saca ventaja frente a su competencia con base en prácticas como el soborno o la corrupción.			X		
	6.3. Participa en comités de su sector en los que se promueve la competencia leal.			X		
	6.4. Promueve a que su competencia genere proyectos sociales y ambientales.			X		
	6.5. Adicione que otras prácticas su empresa o entidad realiza en esta área:					
	6.6. Adicione otros compromisos que la empresa o entidad desee implementar:					
CATEGORÍA	PREGUNTA	SI	PARCIAL	NO	NO APLICA	COMPROMISO
7. EMPLEADOS	7.1. Conoce lo establecido por la ley en relación al aspecto laboral	X				
	7.2. Evalúa otras opciones antes del despido de sus empleados ante dificultades presupuestales.	X				
	7.3. Su empresa o entidad tiene un programa de incentivos a sus empleados	X				
	7.4. Su programa de incentivos lo realiza por medio una evaluación objetiva.	X				
	7.5. Desarrolla actividades sociales, culturales o deportivas en las que participan los trabajadores y sus familias.	X				
	7.6. Su empresa o entidad promueve el buen trato y respeto entre sus empleados	X				
	7.7. Apoya y estimula a sus empleados para que se desarrollen profesional y socialmente.	X				
	7.8. Se incluye el concepto de Responsabilidad Social dentro de sus programas de inducción y capacitación.	X				
	7.9. Su empresa o entidad al contratar sus empleados evita la discriminación por razones religiosas, políticas, étnicas, sexuales, de género, de edad o con alguna discapacidad física.	X				
	7.10. Ofrece programas complementarios para la salud, de sus empleados y sus familias.	X				programas de vacunación, auxilio de lentes, spa, balneoterapia
	7.11. Posee programas especiales que benefician a los empleados que estén próximos a Jubilarse y a sus familias.	X				
	7.12. Adicione que otras prácticas su empresa o entidad realiza en esta área:	motivación mediante celebraciones de fechas especiales e incentivos por buen desempeño.				
	7.13. Adicione otros compromisos que la empresa o entidad desee implementar:	Capacitación de acuerdo a competencias para mejorar nivel de los trabajadores.				

Figura 27. Informe de RSE de Coagronorte según esquema indicado por Fenalco III

CATEGORÍA	PREGUNTA	SI	PARCIAL	NO	NO APLICA	COMPROMISO
8. ACCIONISTAS	8.1. Tiene su empresa ó entidad un código de buen gobierno corporativo.	X				
	8.2. Su empresa ó entidad le dá un trato justo a sus accionistas minoritarios.	X				Por ser cooperativa los derechos y deberes son iguales para todos.
	8.3. Reparte al menos el 50% de sus utilidades a sus accionistas				X	
	8.4. Adicione que otras prácticas su empresa ó entidad realiza en esta área:	Los asociados (accionistas) son la razón de ser de nuestro trabajo. Se cuenta con servicios de crédito, seguridad social, canasta familiar, comercialización de productos agropecuarios, asistencia técnica. Incentivos, recreación, capacitación, auxilio de solidaridad, etc.				
	8.5. Adicione otros compromisos que la empresa o entidad desee implementar:	Se tiene previsto implementar un proyecto de saneamiento básico, una vez terminado el programa de instalación de filtros, seguimos con la etapa de manejo de aguas residuales en las viviendas rurales, y mejoramiento de instalaciones sanitarias como baños y cocina.				

Figura 28. Informe de RSE de Coagronorte según esquema indicado por Fenalco IV

PRIORIDADES Y TENDENCIAS DE LAS ACCIONES RESPONSABLES DE LAS EMPRESAS CUCUTEÑAS Y
SU RELACION CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL



Coagronorte

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Investigar las inclinaciones, prioridades y enfoques de las prácticas de Responsabilidad Social de las empresas en la ciudad de San José de Cúcuta y describir la repercusión de las acciones benéficas implementadas tanto para la empresa como para sus grupos de interés, según las tendencias globales de Responsabilidad Social Empresarial.

1. ¿A qué sector económico pertenece su empresa?

Telecomunicaciones _____ Agroindustrial X Automotriz _____
Alimenticio _____ Financiero _____ Servicios _____
Industrial _____ Otros _____

2. ¿Cuál es la cantidad total de reportes que la empresa ha publicado sobre RSE?

Uno _____ Dos o tres X Cuatro o mas _____

3. ¿Cuál es el área que lidera el proceso de elaboración del reporte de RSE?

Recurso Humano _____ Relaciones Públicas _____ RSE _____
Publicidad _____ Gerencia _____ Otro Extensión Rural

4. ¿El área que se ocupa de la estrategia de RSE es la misma que se encarga de las Relaciones Públicas en la empresa?

Si _____ No X

5. Según su consideración, califique de 1 – 5 el nivel de importancia de cada uno de los siguientes aspectos como resultados esperados de su estrategia RSE.

Imagen o reputación corporativa 2 Posicionamiento en el mercado 1
Prestigio social 3 Satisfacer las necesidades de los grupos de interés 5
Contribuir con los ODM 3 Por cumplimiento con un sistema de gestión 4

Figura 29. Encuesta Coagronorte Hoja 1.

PRIORIDADES Y TENDENCIAS DE LAS ACCIONES RESPONSABLES DE LAS EMPRESAS CUCUTEÑAS Y
SU RELACION CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

6. ¿Según su parecer, cuál es la mejor manera de participar la empresa privada en la solución de los problemas sociales?

Realizando obras benéficas _____
 Estableciendo diálogos con los grupos de interés _____
 Gestionando alianzas público-privadas X _____
 Realizando programas sobre Negocios Inclusivos _____
 NS/NR _____

7. ¿De dónde provino la idea de implementar la estrategia RSE en la empresa?

Fue un requerimiento de los grupos de interés _____
 Por iniciativa e investigación propia _____
 Por sugerencia de un colega o empresario _____
 Por una conferencia o taller al que asistió X _____
 Otra _____

8. Según su orden de importancia, califique de 1-5 el grupo de interés que según su criterio considera prioritario para ser informado sobre el reporte RSE elaborado por su empresa.

Clientes <u>3</u>	Accionistas <u>5</u>	Gobierno <u>3</u>
Proveedores <u>2</u>	Sociedad <u>2</u>	Empleados <u>5</u>

9. ¿Que metodología utilizan para elaborar el reporte de RSE?

GRI _____	SGE 21 _____	Pacto Global <u>X</u> _____
ISO 26000 _____	AA1000 _____	Otro _____

Figura 30. Encuesta Coagronorte Hoja 2.

PRIORIDADES Y TENDENCIAS DE LAS ACCIONES RESPONSABLES DE LAS EMPRESAS CUCUTEÑAS Y
SU RELACION CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

10. Desarrolla obras de beneficencia en su gestión RSE?

Si ☒ No ☐

11. Califique de 1 - 5 el aspecto más desarrollado en su empresa respecto al grupo de interés: Empleados

Capacitación formal y/o informal 4 Conciliación laboral 4
Seguridad laboral 5 Beneficios e incentivos 3
Abolición del trabajo forzoso 1 Otro

12. Seleccione de los siguientes aspectos, cual ha sido reportado en el último informe sobre RSE.

Transparencia
Práctica del código ético y/o reglamento interno de la empresa
Participación de los empleados en las decisiones cotidianas
Rigurosidad en los procesos de selección de personal y contratación
Reconocimiento de las falencias por parte del personal directivo
Diálogo con los grupos de interés ☒

13. ¿Los derechos humanos están contemplados en el último informe sobre RSE?

En caso afirmativo, señale cuales de los siguientes aspectos fueron tenidos en cuenta para ser evaluados y reportados en el informe.

Trabajo forzado Derecho a la libertad de asociación
Igualdad de oportunidades ☒ Inclusión de personas discapacitadas

14. ¿Conoce los sistema de gestión internacionales?

Suficiente
Poco
Muy poco ☒
Nada

Figura 31. Encuesta Coagronorte Hoja 3.

PRIORIDADES Y TENDENCIAS DE LAS ACCIONES RESPONSABLES DE LAS EMPRESAS CUCUTEÑAS Y
SU RELACION CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

15. ¿La organización adelanta políticas medioambientales en el marco de la RSE?

Si ☒ No ☐

Si la respuesta es afirmativa, ¿Cuáles son estas políticas?

Consumos de energía y agua ☒

Condiciones ambientales en el lugar de trabajo ☒

Manejo de residuos producidos ☒

Emisión de gases ☒

Sistema de gestión ambiental ISO14001 ☐

Otras ☐

16. ¿Cree ud. que es posible desarrollar programas de Responsabilidad Social Empresarial sin recurrir a acciones benéficas?

Totalmente viable ☐

Muy viable ☒

Poco viable ☐

Nada viable ☐

17. ¿Conoce los beneficios en la productividad y en la cultura organizacional de su empresa cuando aplica la RSE desde una perspectiva sostenible?

Si ☒ No ☐

18. Califique de 1 a 5 el grado de dificultad que encuentra al integrar los grupos de interés tales como empleados, proveedores, socios en los programas de RSE que adelanta su empresa.

Lo he visto muy difícil ☐

Lo he visto difícil ☐

Tiene algún grado de dificultad ☒

Ha sido relativamente fácil ☐

Ha sido fácil ☐

No es necesario incluir los grupos de interés ☐

Figura 32. Encuesta Coagronorte Hoja 4.

PRIORIDADES Y TENDENCIAS DE LAS ACCIONES RESPONSABLES DE LAS EMPRESAS CUCUTEÑAS Y
SU RELACION CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

19. Desde una perspectiva de competitividad, ¿La implementación de prácticas de RSE que beneficios en términos generales le ha traído a su empresa?

Mayor aceptación en el mercado _____

Incremento sustancial de los clientes _____

Mayor fidelización de los clientes internos _____

Mejoramiento de la imagen corporativa ☒ _____

Todas las anteriores _____

Ninguna de las anteriores _____

20. Según su criterio, seleccione cuál de las siguientes alternativas es la más representativa del concepto de RSE.

Cumplimiento _____

Compensación _____

Compromiso ☒ _____

Contribución _____

Figura 33. Encuesta Coagronorte Hoja 5.

PRIORIDADES Y TENDENCIAS DE LAS ACCIONES RESPONSABLES DE LAS EMPRESAS CUCUTEÑAS Y
SU RELACION CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL



Arrocera
Gelvez

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Investigar las inclinaciones, prioridades y enfoques de las prácticas de Responsabilidad Social de las empresas en la ciudad de San José de Cúcuta y describir la repercusión de las acciones benéficas implementadas tanto para la empresa como para sus grupos de interés, según las tendencias globales de Responsabilidad Social Empresarial.

1. ¿A qué sector económico pertenece su empresa?

Telecomunicaciones _____ Agroindustrial X Automotriz _____
Alimenticio _____ Financiero _____ Servicios _____
Industrial _____ Otros _____

2. ¿Cuál es la cantidad total de reportes que la empresa ha publicado sobre RSE?

Uno _____ Dos o tres _____ Cuatro o mas X

3. ¿Cuál es el área que lidera el proceso de elaboración del reporte de RSE?

Recurso Humano X Relaciones Públicas _____ RSE _____
Publicidad _____ Gerencia _____ Otro _____

4. ¿El área que se ocupa de la estrategia de RSE es la misma que se encarga de las Relaciones Públicas en la empresa?

Si X No _____

5. Según su consideración, califique de 1 – 5 el nivel de importancia de cada uno de los siguientes aspectos como resultados esperados de su estrategia RSE.

Imagen o reputación corporativa 5 Posicionamiento en el mercado 4
Prestigio social 5 Satisfacer las necesidades de los grupos de interés 4
Contribuir con los ODM 3 Por cumplimiento con un sistema de gestión 5

Figura 34. Encuesta Arrocera Gelvez Hoja 1.

PRIORIDADES Y TENDENCIAS DE LAS ACCIONES RESPONSABLES DE LAS EMPRESAS CUCUTEÑAS Y
SU RELACION CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

6. ¿Según su parecer, cuál es la mejor manera de participar la empresa privada en la solución de los problemas sociales?

Realizando obras benéficas X

Estableciendo diálogos con los grupos de interés X

Gestionando alianzas público-privadas X

Realizando programas sobre Negocios Inclusivos _____

NS/NR _____

7. ¿De dónde provino la idea de implementar la estrategia RSE en la empresa?

Fue un requerimiento de los grupos de interés _____

Por iniciativa e investigación propia X

Por sugerencia de un colega o empresario _____

Por una conferencia o taller al que asistió _____

Otra _____

8. Según su orden de importancia, califique de 1-5 el grupo de interés que según su criterio considera prioritario para ser informado sobre el reporte RSE elaborado por su empresa.

Clientes 5

Accionistas 5

Gobierno 5

Proveedores 4

Sociedad 5

Empleados 5

9. ¿Que metodología utilizan para elaborar el reporte de RSE?

GRI _____

SGE 21 _____

Pacto Global _____

ISO 26000 X

AA1000 _____

Otro _____

Figura 35. Encuesta Arrocería Gelvez Hoja 2.

PRIORIDADES Y TENDENCIAS DE LAS ACCIONES RESPONSABLES DE LAS EMPRESAS CUCUTEÑAS Y
SU RELACION CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

10. Desarrolla obras de beneficencia en su gestión RSE?

Si ☒ No ☐

11. Califique de 1 - 5 el aspecto más desarrollado en su empresa respecto al grupo de interés: Empleados

Capacitación formal y/o informal 5 Conciliación laboral 5
Seguridad laboral 5 Beneficios e incentivos 5
Abolición del trabajo forzoso 5 Otro

12. Seleccione de los siguientes aspectos, cual ha sido reportado en el último informe sobre RSE.

Transparencia ☒
Práctica del código ético y/o reglamento interno de la empresa ☒
Participación de los empleados en las decisiones cotidianas ☒
Rigurosidad en los procesos de selección de personal y contratación ☒
Reconocimiento de las falencias por parte del personal directivo ☐
Diálogo con los grupos de interés ☒

13. ¿Los derechos humanos están contemplados en el último informe sobre RSE?

En caso afirmativo, señale cuales de los siguientes aspectos fueron tenidos en cuenta para ser evaluados y reportados en el informe.

Trabajo forzado ☐ Derecho a la libertad de asociación ☐
Igualdad de oportunidades ☐ Inclusión de personas discapacitadas ☒

14. ¿Conoce los sistema de gestión internacionales?

Suficiente ☐

Poco ☒

Muy poco ☐

Nada ☐

Figura 36. Encuesta Arrocería Gelvez Hoja 3.

PRIORIDADES Y TENDENCIAS DE LAS ACCIONES RESPONSABLES DE LAS EMPRESAS CUCUTEÑAS Y
SU RELACION CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

15. ¿La organización adelanta políticas medioambientales en el marco de la RSE?

Si ☒ No ☐

Si la respuesta es afirmativa, ¿Cuáles son estas políticas?

Consumos de energía y agua ☒

Condiciones ambientales en el lugar de trabajo ☒

Manejo de residuos producidos ☒

Emisión de gases ☒

Sistema de gestión ambiental ISO14001 ☒

Otras ☐

16. ¿Cree ud. que es posible desarrollar programas de Responsabilidad Social Empresarial sin recurrir a acciones benéficas?

Totalmente viable ☐

Muy viable ☒

Poco viable ☐

Nada viable ☐

17. ¿Conoce los beneficios en la productividad y en la cultura organizacional de su empresa cuando aplica la RSE desde una perspectiva sostenible?

Si ☒ No ☐

18. Califique de 1 a 5 el grado de dificultad que encuentra al integrar los grupos de interés tales como empleados, proveedores, socios en los programas de RSE que adelanta su empresa.

Lo he visto muy difícil ☐

Lo he visto difícil ☐

Tiene algún grado de dificultad ☒

Ha sido relativamente fácil ☐

Ha sido fácil ☐

No es necesario incluir los grupos de interés ☐

Figura 37. Encuesta Arrocerá Gelvez Hoja 4.

PRIORIDADES Y TENDENCIAS DE LAS ACCIONES RESPONSABLES DE LAS EMPRESAS CUCUTEÑAS Y
SU RELACION CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

19. Desde una perspectiva de competitividad, ¿La implementación de prácticas de RSE que beneficios en términos generales le ha traído a su empresa?

Mayor aceptación en el mercado ☒

Incremento sustancial de los clientes ☐

Mayor fidelización de los clientes internos ☒

Mejoramiento de la imagen corporativa ☒

Todas las anteriores ☐

Ninguna de las anteriores ☐

20. Según su criterio, seleccione cuál de las siguientes alternativas es la más representativa del concepto de RSE.

Cumplimiento ☐

Compensación ☐

Compromiso ☒

Contribución ☐

Figura 38. Encuesta Arroceras Gelvez Hoja 5.

PRIORIDADES Y TENDENCIAS DE LAS ACCIONES RESPONSABLES DE LAS EMPRESAS CUCUTEÑAS Y
SU RELACION CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL



Agencia de Admón.
J. Gutierrez

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Investigar las inclinaciones, prioridades y enfoques de las prácticas de Responsabilidad Social de las empresas en la ciudad de San José de Cúcuta y describir la repercusión de las acciones benéficas implementadas tanto para la empresa como para sus grupos de interés, según las tendencias globales de Responsabilidad Social Empresarial.

1. ¿A qué sector económico pertenece su empresa?

Telecomunicaciones _____ Agroindustrial _____ Automotriz _____
Alimenticio _____ Financiero _____ Servicios X
Industrial _____ Otros _____

2. ¿Cuál es la cantidad total de reportes que la empresa ha publicado sobre RSE?

Uno _____ Dos o tres X Cuatro o mas _____

3. ¿Cuál es el área que lidera el proceso de elaboración del reporte de RSE?

Recurso Humano X Relaciones Públicas _____ RSE _____
Publicidad _____ Gerencia _____ Otro _____

4. ¿El área que se ocupa de la estrategia de RSE es la misma que se encarga de las Relaciones Públicas en la empresa?

Si _____ No X

5. Según su consideración, califique de 1 – 5 el nivel de importancia de cada uno de los siguientes aspectos como resultados esperados de su estrategia RSE.

Imagen o reputación corporativa 5 Posicionamiento en el mercado 2
Prestigio social 3 Satisfacer las necesidades de los grupos de interés 5
Contribuir con los ODM 4 Por cumplimiento con un sistema de gestión 1

Figura 39. Encuesta J. Gutierrez. Hoja 1.

PRIORIDADES Y TENDENCIAS DE LAS ACCIONES RESPONSABLES DE LAS EMPRESAS CUCUTEÑAS Y
SU RELACION CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

6. ¿Según su parecer, cuál es la mejor manera de participar la empresa privada en la solución de los problemas sociales?

Realizando obras benéficas X

Estableciendo diálogos con los grupos de interés _____

Gestionando alianzas público-privadas _____

Realizando programas sobre Negocios Inclusivos _____

NS/NR _____

7. ¿De dónde provino la idea de implementar la estrategia RSE en la empresa?

Fue un requerimiento de los grupos de interés _____

Por iniciativa e investigación propia _____

Por sugerencia de un colega o empresario _____

Por una conferencia o taller al que asistió X

Otra _____

8. Según su orden de importancia, califique de 1-5 el grupo de interés que según su criterio considera prioritario para ser informado sobre el reporte RSE elaborado por su empresa.

Clientes <u>4</u>	Accionistas <u>5</u>	Gobierno <u>2</u>
Proveedores <u>4</u>	Sociedad <u>5</u>	Empleados <u>5</u>

9. ¿Que metodología utilizan para elaborar el reporte de RSE?

GRI _____	SGE 21 _____	Pacto Global _____
ISO 26000 _____	AA1000 _____	Otro <u>X</u>

10. Desarrolla obras de beneficencia en su gestión RSE?

Si X No _____

Figura 40. Encuesta J. Gutierrez. Hoja 2.

PRIORIDADES Y TENDENCIAS DE LAS ACCIONES RESPONSABLES DE LAS EMPRESAS CUCUTEÑAS Y
SU RELACION CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

11. Califique de 1 - 5 el aspecto más desarrollado en su empresa respecto al grupo de interés: Empleados

Capacitación formal y/o informal 5 Conciliación laboral 5
Seguridad laboral 5 Beneficios e incentivos 4
Abolición del trabajo forzoso 5 Otro _____

12. Seleccione de los siguientes aspectos, cual ha sido reportado en el último informe sobre RSE.

Transparencia _____
Práctica del código ético y/o reglamento interno de la empresa X
Participación de los empleados en las decisiones cotidianas X
Rigurosidad en los procesos de selección de personal y contratación _____
Reconocimiento de las falencias por parte del personal directivo X
Diálogo con los grupos de interés X

13. ¿Los derechos humanos están contemplados en el último informe sobre RSE?

En caso afirmativo, señale cuales de los siguientes aspectos fueron tenidos en cuenta para ser evaluados y reportados en el informe.

Trabajo forzado _____ Derecho a la libertad de asociación X
Igualdad de oportunidades _____ Inclusión de personas discapacitadas _____

14. ¿Conoce los sistema de gestión internacionales?

Suficiente _____
Poco X
Muy poco _____
Nada _____

Figura 41. Encuesta J. Gutierrez. Hoja 3.

PRIORIDADES Y TENDENCIAS DE LAS ACCIONES RESPONSABLES DE LAS EMPRESAS CUCUTEÑAS Y
SU RELACION CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

15. ¿La organización adelanta políticas medioambientales en el marco de la RSE?

Si ☒ No ☐

Si la respuesta es afirmativa, ¿Cuáles son estas políticas?

Consumos de energía y agua ☒

Condiciones ambientales en el lugar de trabajo ☒

Manejo de residuos producidos ☐

Emisión de gases ☐

Sistema de gestión ambiental ISO14001 ☐

Otras ☒ *Reutilización de papel, Cuentas y Siembra de árboles.*

16. ¿Cree ud. que es posible desarrollar programas de Responsabilidad Social Empresarial sin recurrir a acciones benéficas?

Totalmente viable ☐

Muy viable ☒

Poco viable ☐

Nada viable ☐

17. ¿Conoce los beneficios en la productividad y en la cultura organizacional de su empresa cuando aplica la RSE desde una perspectiva sostenible?

Si ☒ No ☐

18. Califique de 1 a 5 el grado de dificultad que encuentra al integrar los grupos de interés tales como empleados, proveedores, socios en los programas de RSE que adelanta su empresa.

Lo he visto muy difícil ☐

Lo he visto difícil ☐

Tiene algún grado de dificultad ☒

Ha sido relativamente fácil ☐

Ha sido fácil ☐

No es necesario incluir los grupos de interés ☐

Figura 42. Encuesta J. Gutierrez. Hoja 4.

PRIORIDADES Y TENDENCIAS DE LAS ACCIONES RESPONSABLES DE LAS EMPRESAS CUCUTEÑAS Y
SU RELACION CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

19. Desde una perspectiva de competitividad, ¿La implementación de prácticas de RSE que beneficios en términos generales le ha traído a su empresa?

Mayor aceptación en el mercado _____

Incremento sustancial de los clientes _____

Mayor fidelización de los clientes internos ☒

Mejoramiento de la imagen corporativa ☒

Todas las anteriores _____

Ninguna de las anteriores _____

20. Según su criterio, seleccione cuál de las siguientes alternativas es la más representativa del concepto de RSE.

Cumplimiento _____

Compensación _____

Compromiso ☒

Contribución _____

RESPONSABLE DEL PROYECTO DE INVESTIGACION:

JIMENA REYES MURILLO C.C. 37443188

ESTUDIANTE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DIRECTORA DE PROYECTO: YOLANDA GONZALEZ

Figura 43. Encuesta J. Gutierrez. Hoja 5.

PRIORIDADES Y TENDENCIAS DE LAS ACCIONES RESPONSABLES DE LAS EMPRESAS CUCUTEÑAS Y
SU RELACION CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL



JJ. Pita

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Investigar las inclinaciones, prioridades y enfoques de las prácticas de Responsabilidad Social de las empresas en la ciudad de San José de Cúcuta y describir la repercusión de las acciones benéficas implementadas tanto para la empresa como para sus grupos de interés, según las tendencias globales de Responsabilidad Social Empresarial.

1. ¿A qué sector económico pertenece su empresa?

Telecomunicaciones _____ Agroindustrial _____ Automotriz _____
Alimenticio _____ Financiero _____ Servicios X _____
Industrial _____ Otros _____

2. ¿Cuál es la cantidad total de reportes que la empresa ha publicado sobre RSE?

Uno _____ Dos o tres X _____ Cuatro o mas _____

3. ¿Cuál es el área que lidera el proceso de elaboración del reporte de RSE?

Recurso Humano _____ Relaciones Públicas _____ RSE _____
Publicidad _____ Gerencia X _____ Otro _____

4. ¿El área que se ocupa de la estrategia de RSE es la misma que se encarga de las Relaciones Públicas en la empresa?

Si X No _____

5. Según su consideración, califique de 1 – 5 el nivel de importancia de cada uno de los siguientes aspectos como resultados esperados de su estrategia RSE.

Imagen o reputación corporativa 5 Posicionamiento en el mercado 5
Prestigio social 4 Satisfacer las necesidades de los grupos de interés 5
Contribuir con los ODM 2 Por cumplimiento con un sistema de gestión 4

Figura 44. Encuesta JJ. Pita. Hoja 1.

PRIORIDADES Y TENDENCIAS DE LAS ACCIONES RESPONSABLES DE LAS EMPRESAS CUCUTEÑAS Y
SU RELACION CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

6. ¿Según su parecer, cuál es la mejor manera de participar la empresa privada en la solución de los problemas sociales?

Realizando obras benéficas X

Estableciendo diálogos con los grupos de interés _____

Gestionando alianzas público-privadas _____

Realizando programas sobre Negocios Inclusivos _____

NS/NR _____

7. ¿De dónde provino la idea de implementar la estrategia RSE en la empresa?

Fue un requerimiento de los grupos de interés _____

Por iniciativa e investigación propia X

Por sugerencia de un colega o empresario _____

Por una conferencia o taller al que asistió _____

Otra _____

8. Según su orden de importancia, califique de 1-5 el grupo de interés que según su criterio considera prioritario para ser informado sobre el reporte RSE elaborado por su empresa.

Clientes 5

Accionistas 5

Gobierno 4

Proveedores 4

Sociedad 5

Empleados 5

9. ¿Que metodología utilizan para elaborar el reporte de RSE?

GRI _____

SGE 21 _____

Pacto Global _____

ISO 26000 _____

AA1000 _____

Otro X

10. Desarrolla obras de beneficencia en su gestión RSE?

Si X

No _____

Figura 45. Encuesta JJ. Pita. Hoja 2.

PRIORIDADES Y TENDENCIAS DE LAS ACCIONES RESPONSABLES DE LAS EMPRESAS CUCUTEÑAS Y
SU RELACION CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

11. Califique de 1 - 5 el aspecto más desarrollado en su empresa respecto al grupo de interés: Empleados

Capacitación formal y/o informal 5 Conciliación laboral 5

Seguridad laboral 5 Beneficios e incentivos 4

Abolición del trabajo forzoso 5 Otro

12. Seleccione de los siguientes aspectos, cual ha sido reportado en el último informe sobre RSE.

Transparencia X

Práctica del código ético y/o reglamento interno de la empresa X

Participación de los empleados en las decisiones cotidianas

Rigurosidad en los procesos de selección de personal y contratación X

Reconocimiento de las falencias por parte del personal directivo

Diálogo con los grupos de interés X

13. ¿Los derechos humanos están contemplados en el último informe sobre RSE?

En caso afirmativo, señale cuales de los siguientes aspectos fueron tenidos en cuenta para ser evaluados y reportados en el informe.

Trabajo forzado Derecho a la libertad de asociación

Igualdad de oportunidades X Inclusión de personas discapacitadas

14. ¿Conoce los sistema de gestión internacionales?

Suficiente

Poco

Muy poco X

Nada

Figura 46. Encuesta JJ. Pita. Hoja 3.

PRIORIDADES Y TENDENCIAS DE LAS ACCIONES RESPONSABLES DE LAS EMPRESAS CUCUTEÑAS Y
SU RELACION CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

15. ¿La organización adelanta políticas medioambientales en el marco de la RSE?

Si ☒ No ☐

Si la respuesta es afirmativa, ¿Cuáles son estas políticas?

Consumos de energía y agua ☐

Condiciones ambientales en el lugar de trabajo ☒

Manejo de residuos producidos ☒

Emisión de gases ☐

Sistema de gestión ambiental ISO14001 ☐

Otras ☐

16. ¿Cree ud. que es posible desarrollar programas de Responsabilidad Social Empresarial sin recurrir a acciones benéficas?

Totalmente viable ☐

Muy viable ☐

Poco viable ☐

Nada viable ☒

17. ¿Conoce los beneficios en la productividad y en la cultura organizacional de su empresa cuando aplica la RSE desde una perspectiva sostenible?

Si ☒ No ☐

18. Califique de 1 a 5 el grado de dificultad que encuentra al integrar los grupos de interés tales como empleados, proveedores, socios en los programas de RSE que adelanta su empresa.

Lo he visto muy difícil ☐

Lo he visto difícil ☐

Tiene algún grado de dificultad ☐

Ha sido relativamente fácil ☒

Ha sido fácil ☐

No es necesario incluir los grupos de interés ☐

Figura 47. Encuesta JJ. Pita. Hoja 4.

PRIORIDADES Y TENDENCIAS DE LAS ACCIONES RESPONSABLES DE LAS EMPRESAS CUCUTEÑAS Y
SU RELACION CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

19. Desde una perspectiva de competitividad, ¿La implementación de prácticas de RSE que beneficios en términos generales le ha traído a su empresa?

Mayor aceptación en el mercado _____

Incremento sustancial de los clientes _____

Mayor fidelización de los clientes internos X

Mejoramiento de la imagen corporativa X

Todas las anteriores _____

Ninguna de las anteriores _____

20. Según su criterio, seleccione cuál de las siguientes alternativas es la más representativa del concepto de RSE.

Cumplimiento _____

Compensación _____

Compromiso X

Contribución _____

RESPONSABLE DEL PROYECTO DE INVESTIGACION:

JIMENA REYES MURILLO C.C. 37443188

ESTUDIANTE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DIRECTORA DE PROYECTO: YOLANDA GONZALEZ

Figura 48. Encuesta JJ. Pita. Hoja 5.